

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

-----



ISO 9001:2008

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH : TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Vũ Thị Ngọc Bích**

**Giảng viên hướng dẫn : Th.S Phạm Thị Nga**

**HẢI PHÒNG - 2014**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

-----

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TÔ HIỆU**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY  
NGÀNH : TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Vũ Thị Ngọc Bích**

**Giảng viên hướng dẫn : Th.S Phạm Thị Nga**

**HẢI PHÒNG - 2014**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Vũ Thị Ngọc Bích

Mã SV: 1012404099

Lớp: QT1401T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại  
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam  
chi nhánh Tô Hiệu.

## **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

### **1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp**

- Xây dựng cơ sở lý luận về hoạt động tín dụng và hiệu quả hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại hiện nay.

- Phân tích thực trạng chất lượng tín dụng tại NHTMCP Công Thương – Chi nhánh Tô Hiệu.

- Đưa ra các giải pháp và kiến nghị hợp lý nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Vietinbank Tô Hiệu

### **2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.**

Khóa luận sử dụng số liệu từ Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng trong 3 năm gần nhất là 2011,2012, 2013.

Khóa luận sử dụng các phương pháp luận khoa học như: phương pháp so sánh, thống kê, tổng hợp để phân tích. Ngoài ra, khóa luận còn sử dụng bảng biểu để minh họa làm tăng tính thuyết phục.

### **3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.**

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam - chi nhánh Tô Hiệu

Địa chỉ: 116 Tô Hiệu – Quận Lê Chân – Thành Phố Hải Phòng.

## **CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Phạm Thị Nga.

Học hàm, học vị: Thạc Sĩ.

Cơ quan công tác : Trường Đại học Dân Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Cổ phần Công Thương Việt Nam – chi nhánh Tô Hiệu.

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 25 tháng 8 năm 2014

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 24 tháng 11 năm 2014

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

**Vũ Thị Ngọc Bích**

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

**Phạm Thị Nga**

*Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2014*

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGŨT *Trần Hữu Nghị***

## PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

**1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2. Đánh giá chất lượng của khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...):**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi bằng cả số và chữ):**

.....  
.....  
.....

*Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2014*

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Phạm Thị Nga**

# MỤC LỤC

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

## DANH MỤC VIẾT TẮT

LỜI MỞ ĐẦU .....	8
<b>CHƯƠNG I: MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>2</b>
1.1. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại .....	2
1.1.1. Khái niệm về tín dụng ngân hàng .....	2
1.1.2. Sự cần thiết của tín dụng ngân hàng: .....	3
1.1.3. Phân loại tín dụng ngân hàng .....	4
1.2. Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.....	6
1.2.1. Chất lượng tín dụng ngân hàng.....	6
1.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng.....	7
1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính.....	7
1.2.2.2. Các chỉ tiêu định lượng .....	7
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ngân hàng.....	10
1.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh tế .....	10
1.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường pháp lý .....	11
1.3.3. Những nhân tố về phía ngân hàng.....	12
1.3.4. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng.....	14
<b>CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÔ HIỆU.....</b>	<b>16</b>
2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của NH Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Tô Hiệu.....	16
2.2. Khái quát về hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Tô Hiệu.....	20
2.2.1. Hoạt động huy động vốn .....	20
2.2.2. Hoạt động sử dụng vốn .....	23
2.2.3. Về mặt doanh thu hoạt động. ....	24
2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại Vietinbankchi nhánh Tô Hiệu.....	25
2.3.1. Các chỉ tiêu định tính .....	25
2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng .....	26
2.3.2.1. Tình hình doanh số cho vay .....	26
2.3.2.2. Tình hình doanh số thu nợ.....	29

2.3.2.3. Tình hình dư nợ .....	31
2.3.2.4. Phân tích tốc độ luân chuyển vốn tín dụng. ....	34
2.3.2.5. Phân tích hiệu suất sử dụng vốn.....	35
2.3.2.6. Phân tích tình hình nợ quá hạn và nợ xấu .....	35
2.3.2.7. Tỷ lệ xóa nợ.....	40
2.4.Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại NHTMCP Công Thương Chi nhánh Tô Hiệu.....	41
2.4.1. Những thành tựu đạt được.....	41
2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại .....	42
<b>Chương III: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP CôngThương – chi nhánh Tô Hiệu .....</b>	<b>44</b>
3.1. Định hướng và mục tiêu hoạt động nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Vietinbank – chi nhánh Tô Hiệu. ....	44
3.1.1.Định Hướng hoạt động chung của Chi Nhánh.....	44
3.1.2. Mục tiêu hoạt động của chi nhánh trong những năm tới. ....	45
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của chi nhánh.....	46
3.2.1. Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ .....	46
3.2.2. Cho vay tập trung có trọng điểm.....	47
3.2.3. Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, giám sát sau khi cho vay .....	47
3.2.4. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng .....	48
3.2.5. Các giải pháp hỗ trợ khác.....	50
3.3. Một số kiến nghị.....	50
3.3.1. Đối với Nhà nước và Chính phủ .....	50
3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	51
3.3.3. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam .....	51
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>53</b>



## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn qua các năm.....	20
Bảng 2.2. Tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch tín dụng.....	23
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh.....	24
Bảng 2.4. Doanh số cho vay theo thời gian.....	27
Bảng 2.5. Doanh số cho vay theo thành phần kinh tế.....	28
Bảng 2.6. Doanh số thu nợ theo thời gian.....	29
Bảng 2.7. Doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế.....	30
Bảng 2.8. Tình hình dư nợ theo thời gian.....	31
Bảng 2.9. Tình hình dư nợ theo thành phần kinh tế.....	32
Bảng 2.10. Dư nợ phân theo tài sản đảm bảo.....	33
Bảng 2.11. Vòng quay vốn tín dụng.....	34
Bảng 2.12. Hiệu suất sử dụng vốn.....	35
Bảng 2.13. Tình hình nợ quá hạn.....	36
Bảng 2.14. Tình hình nợ quá hạn theo cơ cấu.....	36
Bảng 2.15. Tỷ lệ nợ xấu.....	39
Bảng 2.16. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng.....	40
Bảng 2.17. Tỷ lệ xóa nợ .....	40

## DANH MỤC VIẾT TẮT

1	TMCP	Thương mại Cổ Phần
2	NHTMCP	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần
3	TCTD	Tổ Chức Tín Dụng
4	TCKT	Tổ Chức Kinh Tế
5	LN	Lợi Nhuận
6	DPRR	Dự Phòng Rủi Ro
7	TD	Tín Dụng
8	BQ	Bình Quân
9	TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
10	NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
11	NHTM	Ngân hàng Thương Mại
12	VNĐ	Việt Nam Đồng
13	HĐKD	Hoạt động kinh doanh
14	DNQD	Doanh nghiệp Quốc Doanh
15	DNNQD	Doanh nghiệp ngoài Quốc Doanh
16	SXKD	Sản xuất kinh doanh
17	TPKT	Thành phần kinh tế
18	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
19	PAKD	Phương án kinh doanh

## LỜI MỞ ĐẦU

Nước ta đang bước vào thời kỳ phát triển mạnh mẽ, đứng trước những cơ hội và thách thức lớn trong điều kiện nền kinh tế hội nhập - toàn cầu hóa. Đặc biệt là từ khi nước ta gia nhập WTO, nền kinh tế đang có những thời cơ lớn tuy vậy cũng phải đối mặt với những thách thức vô cùng lớn.

Hiện nay nền kinh tế đã có những bước phát triển mạnh mẽ cả về chiều rộng và chiều sâu, sự ra đời và phát triển của các doanh nghiệp ngoài quốc doanh trên nhiều lĩnh vực đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cùng với nó là nhu cầu vốn nhất là nguồn vốn ngắn hạn phục vụ mục tiêu ngắn hạn. Do vậy vai trò to lớn trong việc cung cấp tín dụng cho nền kinh tế của các ngân hàng đặc biệt là các ngân hàng thương mại ngày càng lớn.

Trong hoạt động ngân hàng, hoạt động tín dụng là hoạt động chủ yếu tạo ra doanh thu và lợi nhuận, thậm chí nó còn quyết định sự tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng. Tuy nhiên trong quá trình hoạt động kinh doanh vì nhiều nguyên nhân khác nhau mà gây ra các rủi ro cho ngân hàng. Những rủi ro này ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngân hàng và còn tác động không tốt đến nền kinh tế, đặc biệt có thể gây ra các hoạt động xấu của xã hội. Để đảm bảo hoạt động kinh doanh thì nâng cao chất lượng tín dụng trong ngân hàng là biện pháp cần thiết và lâu dài.

Qua quá trình nghiên cứu, học tập, tìm hiểu để có thể tiếp cận, xâm nhập và từ những yêu cầu từ tiền đặt ra, đặc biệt trong quá trình thực tập tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, chi nhánh Tô Hiệu được sự giúp đỡ và khuyến khích của các thầy cô giáo trong khoa, các cô chú, anh chị trong ngân hàng, em đã mạnh dạn đi vào nghiên cứu đề tài: “Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam – chi nhánh Tô Hiệu”.

Đề tài được chia thành 3 phần chính:

**Chương I: Một số lý luận cơ bản về chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.**

**Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – chi nhánh Tô Hiệu.**

**Chương III: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – chi nhánh Tô Hiệu.**

## CHƯƠNG I: MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại

#### 1.1.1. Khái niệm về tín dụng ngân hàng

Theo quan niệm cổ điển, tín dụng được coi là một quan hệ vay mượn lẫn nhau giữa người cho vay và người đi vay với điều kiện có hoàn trả cả vốn lẫn lãi sau một thời gian nhất định. Hay nói một cách khác, tín dụng là một phạm trù kinh tế phản ánh mối quan hệ kinh tế mà trong đó mỗi cá nhân hay tổ chức nhường quyền sử dụng (chuyển nhượng) một khối lượng giá trị hoặc hiện vật cho một cá nhân hay tổ chức khác với những ràng buộc nhất định về: thời gian hoàn trả (gốc và lãi), lãi suất, cách thức vay mượn và thu hồi... Đối tượng của sự chuyển nhượng bao gồm:

- Hình thái hiện vật - hàng hoá: đó chính là việc kéo dài thời hạn thanh toán trong quan hệ mua bán.

- Hình thức giá trị: thực chất là việc “ứng trước” hay “đầu tư” trực tiếp bằng tiền (cho vay bằng tiền).

Ngoài ra, trong quan hệ tín dụng còn có những đặc trưng khác cần đề cập như khả năng rủi ro, tính bảo đảm, quy luật cung cầu, cạnh tranh, giá trị và quy luật lưu thông tiền tệ...

Trong lịch sử, quan hệ tín dụng có một quá trình hình thành và phát triển lâu dài. Trong chế độ công xã nguyên thủy lực lượng sản xuất còn thấp kém nên xã hội chưa có sản phẩm dư thừa để dự trữ, chưa có cơ sở để nảy sinh mầm mống của chế độ tư hữu, chưa có quan hệ trao đổi, mua bán và vay mượn. Cùng với sự phát triển của xã hội loài người lực lượng sản xuất ngày càng phát triển, phân công lao động được hình thành. Lúc này, con người sản xuất sản phẩm không chỉ đủ tiêu dùng mà còn có một phần tích lũy để dự trữ.

Trong xã hội bắt đầu xuất hiện mầm mống của chế độ tư hữu về tư liệu lao động và của cải làm ra, xã hội có sự phân chia giàu nghèo và các giai cấp hình thành. Chế độ tư hữu về tư liệu sản xuất cùng với sự phân công lao động xã hội là cơ sở cho sản xuất hàng hoá ra đời và những quan hệ vay mượn đầu tiên chính là nguồn gốc sâu xa của các quan hệ tín dụng. Như vậy có thể khẳng định tín dụng là một phạm trù kinh tế, ra đời, tồn tại và phát triển cùng với sự ra đời

tồn tại và phát triển của nền sản xuất và lưu thông hàng hoá. Tín dụng ra đời là một yếu tố khách quan của sự phát triển kinh tế xã hội.

Hoạt động tín dụng bao gồm bốn hoạt động chính:

Thứ nhất: Cho vay là việc ngân hàng giao cho khách hàng sử dụng một khoản tiền, để dùng vào mục đích và thời gian nhất định theo thoả thuận và nguyên tắc có hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

Thứ hai: Chiết khấu là việc ngân hàng mua lại có thời hạn hay mua đứt các giấy tờ có giá từ các tổ chức và các cá nhân trong nền kinh tế với giá chiết khấu.

Thứ ba: Bảo lãnh là việc cam kết bằng văn bản của tổ chức tín dụng (bên bảo lãnh) với bên có quyền (bên nhận bảo lãnh) về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng (bên được bảo lãnh) khi khách hàng không thực hiện hay thực hiện không đúng nghĩa vụ cam kết với bên nhận bảo lãnh. Khách hàng phải nhận nợ và phải hoàn trả cho tổ chức tín dụng số tiền đã trả thay.

Thứ tư: Cho thuê tài chính là loại cho thuê dài hạn, bên thuê không được huỷ bỏ hợp đồng, bên đi thuê chịu trách nhiệm bảo trì, đóng bảo hiểm và thuế tài sản. Phần lớn các hợp đồng cho thuê tài chính, bên thuê được quyền gia hạn hợp đồng hoặc được quyền mua đứt tài sản sau khi thời hạn hợp đồng kết thúc. Thực chất cho thuê tài chính là một hình thức tài trợ vốn, trong đó theo yêu cầu sử dụng của bên đi thuê, bên cho thuê tiến hành mua tài sản và giao cho bên đi thuê.

Như vậy hoạt động tín dụng trong quan hệ tài chính là việc dịch chuyển vốn giữa các chủ thể với nhau trên cơ sở thoả thuận và sự tin tưởng lẫn nhau.

### **1.1.2. Sự cần thiết của tín dụng ngân hàng**

Trong suốt sự phát triển lâu dài của tín dụng thì hình thức tín dụng ngân hàng tỏ ra có ưu thế hơn là các hình thức tín dụng trước nó như: tín dụng cho vay nặng lãi, tín dụng thương mại.

Hình thức tín dụng ngân hàng ra đời tỏ rõ ưu thế của mình bởi:

- Nguồn vốn cho vay rất lớn vì đó là toàn bộ nguồn vốn trong nền kinh tế mà ngân hàng có thể tập trung và huy động được.

- Đây là hình thức tín dụng rất linh hoạt vì đối tượng vay mượn là tiền.

Hình thức tín dụng ngân hàng là hình thức tín dụng chủ yếu trong nền kinh tế thị trường và nó luôn luôn đáp ứng nhu cầu về vốn cho nền kinh tế một cách linh hoạt, kịp thời.

Là trung gian tài chính, ngân hàng đóng vai trò là người môi giới giữa một bên là những người có tiền cho vay và bên kia là những người có nhu cầu cần vay vốn. Thông qua cơ chế thị trường bằng những biện pháp kinh tế năng động và áp dụng các phương pháp kỹ thuật hiện đại, tiên tiến ngân hàng có khả năng thu hút những nguồn vốn tiền tệ, tiết kiệm, dự trữ trong xã hội để chuyển giao đúng nơi, đúng lúc, phù hợp với nhu cầu vốn trong sản xuất kinh doanh. Chính nhờ có tín dụng ngân hàng mà những đồng tiền tạm thời nhàn rỗi đã trở thành tiền hoạt động, biến những đồng tiền nằm phân tán thành vốn tiền tệ tập trung phục vụ cho nhu cầu sản xuất kinh doanh và qua đó làm cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển, giúp cho nền kinh tế ngày càng phát triển.

### 1.1.3. Phân loại tín dụng ngân hàng

Hình thức tín dụng cho vay nặng lãi là hình thức tín dụng đầu tiên trong lịch sử xuất hiện ở thời kỳ tan rã của chế độ công xã nguyên thủy: Trong thời kỳ này do lực lượng sản xuất phát triển, phân công lao động mở rộng, gia đình của chế độ tư hữu và nhà nước xuất hiện; trong xã hội có sự phân chia giai cấp, người giàu kẻ nghèo. Trong quá trình đầu tiên chủ yếu cho vay bằng hiện vật, càng về sau các khoản cho vay chủ yếu bằng tiền. Đặc điểm nổi bật nhất của tín dụng nặng lãi là lãi suất (lợi tức) rất cao, không có giới hạn và là hình thức tín dụng tiêu dùng chủ yếu để giải quyết những nhu cầu sinh hoạt hàng ngày.

Trong quan hệ mua bán chịu, thông thường giá bán chịu hàng hoá cao hơn giá bán bằng tiền mặt, phần chênh lệch này chính là lãi suất của hàng hoá đem bán chịu. Quan hệ mua bán hàng hoá chịu chỉ diễn ra giữa các đơn vị liên quan trực tiếp với nhau. Chính vì thế mà nó không đáp ứng được nhu cầu vay mượn ngày càng tăng của nền sản xuất hàng hoá. Để khắc phục nhược điểm này tín dụng ngân hàng đã ra đời.

Tuy nhiên trong nền kinh tế hiện đại tín dụng có phạm vi hoạt động rộng lớn và đa dạng, việc phân loại chỉ có tính chất tương đối. Trên cơ sở các căn cứ phân loại khác nhau mà hình thành các hình thức tín dụng khác nhau:

➤ Căn cứ vào thời hạn tín dụng:

- Tín dụng ngắn hạn: là loại tín dụng có thời hạn đến 1 năm.
- Tín dụng trung, dài hạn: là loại tín dụng có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.
- Tín dụng dài hạn: là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm.

- Tín dụng không thời hạn: là loại tín dụng mà thời hạn hoàn trả tiền vay không được xác định khi ký hợp đồng vay.
  - Căn cứ xuất xứ tín dụng:
    - Tín dụng trực tiếp: là hình thức tín dụng, trong đó ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời khách hàng hoàn trả nợ vay trực tiếp cho ngân hàng.
    - Tín dụng gián tiếp: là hình thức cấp tín dụng thông qua trung gian như: tín dụng ủy thác, tín dụng thông qua tổ chức đoàn thể.
      - Căn cứ vào đối tượng vay vốn:
        - Tín dụng doanh nghiệp: là những khoản vay của doanh nghiệp, tổ chức, với giá trị lớn phục vụ mục đích kinh doanh.
        - Tín dụng cá nhân, hộ gia đình: là những khoản vay của cá nhân, hộ gia đình với giá trị nhỏ nhằm mục đích tiêu dùng là chủ yếu.
        - Tín dụng các TCTD khác: là các khoản tín dụng cấp cho các ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác.
          - Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn:
            - Tín dụng tiêu dùng: là các khoản tín dụng cấp với mục đích phục vụ nhu cầu cá nhân như mua nhà, mua xe, mua vật dụng gia đình...
            - Tín dụng bất động sản: là các khoản tín dụng đầu tư vào bất động sản như mua đất đai, nhà cửa nhằm mục đích kinh doanh....
            - Tín dụng công thương nghiệp: là những khoản tín dụng cấp cho các doanh nghiệp để trang trải các chi phí như mua hàng hóa, nguyên vật liệu, chi trả lương...
            - Tín dụng nông nghiệp: là những khoản tín dụng cấp cho các hoạt động nông nghiệp, nhằm trợ giúp các hoạt động trồng trọt, thu hoạch mùa màng...
              - Căn cứ theo phương thức hoàn trả:
                - Tín dụng trả góp: là loại tín dụng mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau.
                - Tín dụng hoàn trả một lần: là loại tín dụng mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn.
                - Tín dụng hoàn trả theo yêu cầu: là loại tín dụng mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào.

➤ Căn cứ vào hình thức bảo đảm tiền vay:

○ Tín dụng có bảo đảm: là tín dụng có tài sản cầm cố, thế chấp, hoặc bảo lãnh của người thứ ba.

○ Tín dụng không có bảo đảm: là tín dụng không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của người thứ ba.

## 1.2. Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.

### 1.2.1. Chất lượng tín dụng ngân hàng.

#### ❖ Khái niệm về chất lượng tín dụng ngân hàng:

Chất lượng, giá cả và lượng hàng hóa là ba chỉ tiêu quan trọng để đánh giá sức mạnh và khả năng của doanh nghiệp. Để có thể đứng vững trong hoạt động kinh doanh thì việc cải thiện chất lượng sản phẩm là điều tất yếu. Các nhà kinh tế nói đến chất lượng bằng nhiều cách: chất lượng là “sự phù hợp với mục đích và sự sử dụng”, là “một trình độ dự kiến trước về độ đồng đều và độ tin cậy với chi phí thấp và phù hợp với thị trường” hay chất lượng là “năng lực của một sản phẩm hoặc một dịch vụ nhằm thỏa mãn những nhu cầu của người sử dụng”.

Với cách đề cập như vậy, thì chất lượng tín dụng là sự đáp ứng yêu cầu của khách hàng, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng và phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội.

Để có thể hiểu rõ hơn về chất lượng tín dụng, ta xem xét sự thể hiện chất lượng tín dụng ở các khía cạnh sau:

❖ **Đối với khách hàng:** Chất lượng tín dụng được thể hiện ở chỗ số tiền mà ngân hàng cho vay phải có lãi suất và kỳ hạn hợp lý, thủ tục đơn giản, thuận lợi, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc tín dụng.

❖ **Đối với ngân hàng thương mại:** Chất lượng tín dụng được thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng phải phù hợp với thực lực của bản thân ngân hàng và đảm bảo được tính cạnh tranh trên thị trường với nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi. Đối với một ngân hàng nhỏ thì nên cấp tín dụng với mức độ và trong phạm vi nhất định để thỏa mãn một cách tốt nhất khách hàng của mình.

❖ **Đối với chính phủ, với sự phát triển kinh tế xã hội:** Chất lượng tín dụng được thể hiện ở việc tín dụng phục vụ sản xuất và lưu thông hàng hóa, góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác khả năng tiềm tàng trong nền kinh tế, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng kinh tế.



### **1.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng.**

Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, nó phản ánh độ thích nghi của ngân hàng thương mại với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, nó thể hiện sức mạnh của một ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại và phát triển. Chính vì vậy, để đánh giá được ngân hàng đó mạnh hay yếu thì phải đánh giá được chất lượng tín dụng. Có rất nhiều chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng, có chỉ tiêu mang tính định lượng có chỉ tiêu mang tính định tính.

#### **1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính**

- Nếu ngân hàng có sơ đồ làm việc của các phòng ban sẽ giúp khách hàng không bị bỏ ngỡ và đỡ tốn thời gian. Từ đó khách hàng sẽ có ấn tượng tốt về ngân hàng.

- Cảm giác an tâm của khách hàng khi đến giao dịch với ngân hàng nếu ngân hàng có bảo vệ, có bãi gửi xe, có nhân viên trông xe không thu lệ phí thì ngân hàng sẽ tạo được một ấn tượng đầu tiên rất tốt đẹp trong lòng khách hàng.

- Cách bố trí sắp xếp trong phòng làm việc của ngân hàng, trang phục của nhân viên, đặc biệt là thái độ của cán bộ tín dụng ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng tín dụng của ngân hàng. Nếu chất lượng tín dụng cao thì chắc chắn ngân hàng sẽ có nhiều khách hàng mới.

- Uy tín của ngân hàng cũng góp phần làm nên chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Như vậy, dựa vào các chỉ tiêu định tính có thể đánh giá được phần nào chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại.

#### **1.2.2.2. Các chỉ tiêu định lượng**

##### **❖ Chỉ tiêu doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh quy mô cấp tín dụng của ngân hàng đối với nền kinh tế. Đây là chỉ tiêu phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, thấy được khả năng hoạt động tín dụng qua các năm.

##### **❖ Chỉ tiêu tổng dư nợ và kết cấu dư nợ**

Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm. Tổng dư nợ bao gồm dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn - dài hạn. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của ngân hàng yếu kém,

không có khả năng mở rộng, khả năng tiếp thị của ngân hàng kém, trình độ cán bộ công nhân viên thấp. Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng cao bởi vì đằng sau những khoản tín dụng đó còn những rủi ro tín dụng mà ngân hàng phải gánh chịu.

Chỉ tiêu tổng dư nợ phản ánh quy mô tín dụng của ngân hàng, sự uy tín của ngân hàng đối với doanh nghiệp. Tổng dư nợ của ngân hàng khi so sánh với thị phần tín dụng của ngân hàng trên địa bàn sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của ngân hàng là cao hay thấp.

Kết cấu dư nợ phản ánh tỷ trọng của các loại dư nợ trong tổng dư nợ. Phân tích kết cấu dư nợ sẽ giúp ngân hàng biết được ngân hàng cần đẩy mạnh cho vay theo loại hình nào để cân đối với thực lực của ngân hàng. Kết cấu dư nợ khi so với kết cấu nguồn huy động sẽ cho biết rủi ro của loại hình cho vay nào là nhiều nhất.

#### ❖ **Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn**

Nợ quá hạn là hiện tượng phát sinh từ mối quan hệ tín dụng không hoàn hảo khi người đi vay không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ của mình cho ngân hàng đúng hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của ngân hàng thương mại ở một thời điểm nhất định, thường là cuối tháng, cuối quý, cuối năm.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Số dư nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Xét về mặt bản chất, tín dụng là sự hoàn trả, do đó tính an toàn là yếu tố quan trọng bậc nhất để cấu thành chất lượng tín dụng. Khi một khoản vay không được trả đúng hạn như đã cam kết, mà không có lý do chính đáng thì nó sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn với lãi suất cao hơn lãi suất bình thường. Trên thực tế, phần lớn các khoản nợ quá hạn là các khoản nợ có vấn đề, có khả năng mất vốn. Như vậy, tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thì ngân hàng thương mại càng gặp khó khăn trong kinh doanh vì sẽ có nguy cơ mất vốn, mất khả năng thanh toán và giảm lợi nhuận, tức là tỷ lệ nợ quá hạn càng cao, chất lượng tín dụng càng thấp.

#### ❖ **Chỉ tiêu phản ánh nợ xấu (nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn)**

Đây là khoản vốn lúc này không còn là rủi ro nữa, mà đã mang lại thiệt hại cho Ngân hàng. Đây là kết quả trực tiếp biểu hiện chất lượng của một khoản

tín dụng cấp cho khách hàng. Một ngân hàng khi có tỉ lệ nợ này trên tổng dư nợ cho vay là cao chứng tỏ chất lượng tín dụng của Ngân hàng là rất thấp và lúc này cần phải xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng của mình nếu không hậu quả là khó lường trước được.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \text{Nợ xấu} / \text{Tổng dư nợ} \times 100\%$$

#### ❖ Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

Đây là chỉ tiêu thường được các ngân hàng thương mại tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

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

Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn tín dụng. Vòng quay vốn tín dụng càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hoá. Với một số vốn nhất định, nhưng do vòng quay vốn tín dụng nhanh nên ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp, mặt khác ngân hàng có vốn để tiếp tục đầu tư vào các lĩnh vực khác. Như vậy, hệ số này càng tăng phản ánh tình hình quản lý vốn tín dụng càng tốt, chất lượng tín dụng càng cao.

#### ❖ Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn

Phân tích cơ cấu cho vay trong tổng nguồn vốn huy động là việc xem xét đánh giá tỷ trọng cho vay đã phù hợp với khả năng đáp ứng của bản thân ngân hàng cũng như đòi hỏi về vốn của nền kinh tế chưa. Trên cơ sở đó, các ngân hàng thương mại có thể biết được khả năng mở rộng tín dụng của mình. Từ đó, có thể quyết định quy mô, tỷ trọng đầu tư vào các lĩnh vực một cách hợp lý để vừa đảm bảo an toàn vốn cho vay, vừa có thể thu lại lợi nhuận cao nhất có thể. Chỉ tiêu này có thể được biểu thị bằng công thức:

$$\text{Hiệu suất sử dụng vốn} = \sum \text{dư nợ cho vay} / \sum \text{vốn huy động} \times 100\%$$

#### ❖ Chỉ tiêu lợi nhuận từ hoạt động tín dụng

Không thể nói một khoản tín dụng có chất lượng cao khi nó không đem lại một khoản lợi nhuận cho ngân hàng. Nguồn thu từ hoạt động tín dụng là nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển. Lợi nhuận do tín dụng đem lại chứng tỏ các khoản vay không những thu hồi được gốc mà còn có lãi, đảm bảo được độ an toàn của nguồn vốn cho vay.

$$\text{Tỷ lệ LN từ tín dụng} = \text{Lãi từ tín dụng} / \text{Tổng LN} \times 100\%$$

Ta thấy rằng nếu ngân hàng thương mại chỉ chú trọng vào việc giảm và duy trì một tỷ lệ nợ quá hạn thấp mà không tăng được lợi nhuận từ hoạt động tín dụng thì tỷ lệ nợ quá hạn thấp cũng không có ý nghĩa. Chất lượng tín dụng được nâng cao chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng.

❖ **Các chỉ tiêu trích lập dự phòng và bù đắp rủi ro tín dụng:**

*-Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng*

$$\text{Tỷ lệ trích lập DPRR TD} = \text{DPRR TD} / \text{Dư nợ BQ} \times 100\%$$

Tùy theo cấp độ rủi ro mà Ngân hàng phải trích lập dự phòng rủi ro từ 0% đến 100% giá trị của từng khoản cho vay (sau khi trừ giá trị tài sản bảo đảm đã được định giá lại) theo quy định của pháp luật. Nếu một Ngân hàng có danh mục cho vay càng rủi ro thì tỷ lệ trích lập dự phòng sẽ càng cao.

*-Tỷ lệ xóa nợ*

$$\text{Tỷ lệ xóa nợ} = \text{Xóa nợ} / \text{Dư nợ bình quân} \times 100\%$$

Những khoản nợ khó đòi sẽ được xóa theo quy định hiện hành và được bù đắp bởi quỹ dự phòng rủi ro tín dụng. Như vậy một Ngân hàng có tỷ lệ xóa nợ cao thể hiện tỷ lệ mất vốn lớn, nghĩa là chất lượng tín dụng thấp.

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ngân hàng.**

Hoạt động tín dụng là một hoạt động cơ bản của một ngân hàng, hoạt động tín dụng phát triển cũng kéo theo các hoạt động khác của ngân hàng phát triển. Nâng cao chất lượng tín dụng đã, đang và sẽ là cái đích mà tất cả các ngân hàng thương mại hướng tới. Có nhiều nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng ngân hàng, nhưng gộp chung lại có thể phân thành 4 nhóm nhân tố chính sau:

- + Môi trường kinh tế
- + Môi trường pháp lý
- + Ngân hàng
- + Khách hàng

#### **1.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh tế**

Khi nền kinh tế ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho tín dụng ngân hàng phát triển. Nền kinh tế ổn định, lạm phát thấp không có khủng hoảng, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp tiến hành tốt có hiệu quả mang lại lợi nhuận cao, doanh nghiệp hoàn trả được vốn vay ngân hàng cả gốc lẫn lãi, nên

hoạt động tín dụng của ngân hàng phát triển, chất lượng tín dụng được nâng cao. Ngược lại, trong thời kỳ suy thoái kinh tế, sản xuất kinh doanh bị thu hẹp, đầu tư, tiêu dùng giảm sút, lạm phát cao, nhu cầu tín dụng giảm, vốn tín dụng đã thực hiện cũng khó có thể sử dụng có hiệu quả hoặc trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Hoạt động tín dụng ngân hàng giảm sút về quy mô và chất lượng.

Mức độ phù hợp giữa lãi suất ngân hàng với mức lợi nhuận của doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Với mức lãi suất cao các doanh nghiệp vay vốn ngân hàng không có khả năng trả nợ ảnh hưởng tới sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng và tới toàn bộ nền kinh tế nói chung. Hoạt động tín dụng ngân hàng lúc này không còn là đòn bẩy để thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển và chất lượng tín dụng cũng giảm sút.

Ngoài ra những biến động về lãi suất thị trường, tỷ giá thị trường cũng ảnh hưởng trực tiếp đến lãi suất của ngân hàng. Bài học từ cuộc khủng hoảng tài chính Đông Nam Á đã cho thấy sự mất giá của đồng nội tệ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tín dụng ngân hàng.

### **1.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường pháp lý**

Môi trường pháp lý được hiểu là một hệ thống luật và văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng.

Nhân tố pháp lý ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, đó là sự đồng bộ thống nhất của hệ thống pháp luật, ý thức tôn trọng chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và cơ chế đảm bảo cho sự tuân thủ pháp luật một cách nghiêm minh triệt để.

Quan hệ tín dụng phải được pháp luật thừa nhận, pháp luật quy định cơ chế hoạt động tín dụng, tạo ra những điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng lành mạnh, phát huy vai trò đối với sự phát triển kinh tế xã hội, đồng thời duy trì hoạt động tín dụng được ổn định, bảo vệ quyền lợi của các bên tham gia quan hệ tín dụng. Những quy định pháp luật về tín dụng phải phù hợp với điều kiện và trình độ phát triển kinh tế xã hội, trên cơ sở đó kích thích hoạt động tín dụng có hiệu quả hơn.

Hiện nay, hệ thống văn bản pháp luật chưa đồng bộ, gây khó khăn cho ngân hàng khi ký kết thực hiện hợp đồng tín dụng. Luật Ngân hàng còn nhiều sơ

hở, chưa đồng bộ với các văn bản pháp luật khác, điều này ảnh hưởng đến việc quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Sự thay đổi chủ trương chính sách của Nhà nước cũng gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của các doanh nghiệp. Cơ cấu kinh tế, chính sách xuất nhập khẩu, do thay đổi đột ngột, gây xáo động trong sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp không tiêu thụ được sản phẩm, hay chưa có phương án sản xuất kinh doanh mới dẫn đến nợ quá hạn, nợ khó đòi, chất lượng tín dụng giảm sút.

### **1.3.3. Những nhân tố về phía ngân hàng**

Đây là những nhân tố thuộc về bản chất, nội tại ngân hàng liên quan đến sự phát triển của ngân hàng trên tất cả các mặt ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng, bao gồm: chính sách, công tác tổ chức, trình độ lao động, quy trình nghiệp vụ, kiểm tra, kiểm soát và trang thiết bị.

Chính sách tín dụng: là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng quỹ đạo liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của một ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Bất cứ ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng cao đều phải có chính sách tín dụng phù hợp với điều kiện của ngân hàng, của thị trường.

Khả năng tổ chức của ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tín dụng, tổ chức ở đây bao gồm tổ chức các phòng ban, nhân sự và tổ chức các hoạt động trong ngân hàng. Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn bộ hệ thống cũng như với các cơ quan khác, qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời yêu cầu khách hàng, theo dõi quản lý chặt chẽ sát sao các khoản vốn huy động cũng như các khoản cho vay, từ đó nâng cao hiệu quả tín dụng.

#### **❖ Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng:**

Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng là yêu cầu hàng đầu đối với mỗi ngân hàng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoạt động và khả năng tạo lợi nhuận của ngân hàng. Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý vốn tín dụng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung.

Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có đạo đức, có năng lực sẽ là điều kiện tiên đề để ngân hàng tồn tại và phát triển. Nếu chất

lượng con người tốt thì họ sẽ thực hiện tốt các nhiệm vụ trong việc thẩm định dự án, đánh giá tài sản thế chấp, giám sát số tiền vay và có các biện pháp hữu hiệu trong việc thu hồi nợ vay, hay xử lý các tình huống phát sinh trong quan hệ tín dụng của ngân hàng giúp ngân hàng có thể ngăn ngừa, hoặc giảm nhẹ thiệt hại khi những rủi ro xảy ra trong khi thực hiện một khoản tín dụng.

#### ❖ Quy trình tín dụng :

Đây là những trình tự, những giai đoạn, công việc cần phải thực hiện theo một thủ tục nhất định. Chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc lập ra một quy trình tín dụng đảm bảo tính logic khoa học và việc thực hiện tốt các bước trong quy trình tín dụng cũng như sự phối hợp chặt chẽ nhịp nhàng giữa các bước.

Quy trình tín dụng gồm 3 giai đoạn chính :

- Xét đề nghị vay của khách hàng và thực hiện cho vay: Trong giai đoạn này chất lượng tín dụng phụ thuộc nhiều vào công tác thẩm định khách hàng và việc chấp hành các quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của khách hàng.

- Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay và theo dõi rủi ro: Việc thiết lập hệ thống kiểm tra hữu hiệu, áp dụng có hiệu quả các hình thức, biện pháp kiểm tra sẽ góp phần nâng cao chất lượng tín dụng .

- Thu nợ và thanh lý: Sự linh hoạt của ngân hàng trong khâu thu nợ sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro, hạn chế những khoản nợ quá hạn, bảo toàn vốn, nâng cao chất lượng tín dụng.

#### ❖ Khả năng thu thập và xử lý thông tin :

Với ngân hàng thông tin tín dụng hết sức cần thiết là cơ sở để xem xét, quyết định cho vay hay không cho vay và theo dõi, quản lý khoản cho vay với mục đích đảm bảo an toàn và hiệu quả đối với khoản vốn cho vay. Thông tin tín dụng có thể thu được từ nhiều nguồn khác nhau như mua thông tin từ các nguồn cung cấp thông tin, đến cơ sở của khách hàng trực tiếp xem xét, thông tin hồ sơ xin vay vốn. Thông tin càng đầy đủ, chính xác và kịp thời, toàn diện thì khả năng ngăn ngừa rủi ro càng lớn, chất lượng tín dụng càng cao.

#### ❖ Kiểm soát nội bộ

Thông qua kiểm soát giúp lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra, những thuận lợi, khó khăn việc chấp hành những quy định pháp luật, nội quy, quy chế, chính sách kinh doanh, thủ tục tín dụng từ đó giúp lãnh đạo ngân hàng có đường lối, chủ trương, chính sách phù hợp giải quyết những khó khăn vướng mắc, phát huy những nhân tố thuận lợi, nâng cao

hiệu quả kinh doanh. Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ kịp thời phát hiện sai sót cũng như nguyên nhân dẫn đến sai sót lệch lạc trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng.

#### ❖ **Trang thiết bị phục vụ cho hoạt động tín dụng**

Trang thiết bị tuy không phải là yếu tố cơ bản nhưng góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Đặc biệt, với sự phát triển về công nghệ thông tin hiện nay các trang thiết bị tin học đã giúp cho ngân hàng có được thông tin và xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác, trên cơ sở đó có quyết định tín dụng đúng đắn, không bỏ lỡ thời cơ trong kinh doanh giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán được thuận tiện nhanh chóng và chính xác.

#### **1.3.4. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng**

Một khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có tình hình tài chính vững vàng, có thu nhập ổn định sẽ sẵn sàng hoàn trả đầy đủ những khoản vốn vay của ngân hàng khi đến hạn, qua đó đảm bảo an toàn và nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Những nhân tố này bao gồm:

#### ❖ **Trình độ khả năng của đội ngũ cán bộ lãnh đạo của doanh nghiệp**

Đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn, đạo đức tốt sẽ có khả năng đưa ra chiến lược kinh doanh, cạnh tranh phù hợp giúp doanh nghiệp đứng vững và phát triển. Doanh nghiệp làm ăn tốt là điều kiện để họ bù đắp chi phí kinh doanh và trả nợ ngân hàng cả gốc và lãi đúng hạn, qua đó giảm rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng.

#### ❖ **Chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp**

Trên cơ sở nhận định một cách khách quan, chính xác khả năng phát triển sản xuất của doanh nghiệp, thị hiếu của người tiêu dùng với sản phẩm của doanh nghiệp cùng với những yếu tố thuận lợi, khó khăn của môi trường, doanh nghiệp sẽ quyết định kế hoạch chiến lược mở rộng thu hẹp hay ổn định sản xuất, từ đó xây dựng các kế hoạch cụ thể về sản xuất. Việc xây dựng các kế hoạch kinh doanh đúng đắn quyết định đến sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp.



**❖ Tổ chức sản xuất kinh doanh, tổ chức công tác tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp**

Tổ chức tốt việc sản xuất và tiêu thụ sản phẩm là một yếu tố giúp quá trình sản xuất, tái sản xuất diễn ra được thông suốt, nhanh chóng, tăng khả năng quay vòng vốn, tiết kiệm chi phí và tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp là sự đảm bảo cho ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng.

**❖ Vốn, khả năng tài chính của doanh nghiệp**

Khả năng tài chính tốt là điều kiện để doanh nghiệp có thể mở rộng sản xuất kinh doanh, đầu tư mua sắm thiết bị tiên tiến, sản xuất sản phẩm có chất lượng cao, chiếm lĩnh thị trường và đem lại lợi nhuận lớn, hoạt động tốt là điều kiện để doanh nghiệp trả nợ cho ngân hàng.

**❖ Tư cách, đạo đức của người vay.**

Tư cách đạo đức xét trên phương diện ý muốn hoàn trả khoản nợ vay, trong nhiều trường hợp người vay có ý muốn chiếm đoạt vốn, không hoàn trả nợ vay mặc dù có khả năng trả nợ, điều này đã gây ra những rủi ro không nhỏ cho ngân hàng.

Tóm lại qua việc xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ta thấy tùy theo điều kiện kinh tế xã hội, điều kiện về pháp lý của từng nước mà những nhân tố này có ảnh hưởng khác nhau đến chất lượng tín dụng. Vấn đề là phải nắm vững những nhân tố ảnh hưởng và vận dụng sáng tạo trong điều kiện hoàn cảnh cụ thể thì sẽ nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

## **CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÔ HIỆU**

### **2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của NH Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Tô Hiệu.**

#### **➤ Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam**

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank) là Ngân hàng thương mại lớn, giữ vai trò quan trọng, trụ cột của ngành Ngân hàng Việt Nam được thành lập từ năm 1988 sau khi tách ra từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo Nghị định số 53/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng. Ngân hàng có hệ thống mạng lưới trải rộng toàn quốc với 01 Sở giao dịch, 151 chi nhánh và trên 1000 phòng giao dịch, Quỹ tiết kiệm. Ngân hàng có 09 Công ty hạch toán độc lập là Công ty Cho thuê Tài chính, Công ty Chứng khoán Công thương, Công ty TNHH MTV Quản lý Nợ và Khai thác Tài sản, Công ty TNHH MTV Bảo hiểm, Công ty TNHH MTV Quản lý Quỹ, Công ty TNHH MTV Vàng bạc đá quý, Công ty TNHH MTV Công đoàn và 5 đơn vị sự nghiệp là Trung tâm Công nghệ Thông tin, Trung tâm Thẻ, Trường Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, nhà nghỉ Bank Star I và nhà nghỉ Bank Star II – Cửa Lò. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam là sáng lập viên và là đối tác liên doanh của Ngân hàng INDOVINA và là công ty chuyển mạch tài chính quốc gia Việt Nam (Banknet). Ngân hàng là thành viên của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Hiệp hội các Ngân hàng Châu Á, Hiệp hội Tài chính viễn thông Liên Ngân hàng toàn cầu(SWIFT), Tổ chức Phát hành và Thanh toán thẻ VISA, MASTER quốc tế.

Vietinbank là Ngân hàng tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại và thương mại điện tử tại Việt Nam. Để có thể đứng vững và phát triển trên thị trường, Ngân hàng Vietinbank không ngừng nghiên cứu, cải tiến các sản phẩm mới nhằm đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng: Các dịch vụ Ngân hàng bán buôn và bán lẻ trong nước và ngoài nước, bảo lãnh và tái bảo lãnh, cho vay đầu tư, tài trợ thương mại, tiền gửi, thanh toán, chuyển tiền, kinh doanh ngoại hối, phát hành và thanh toán thẻ tín dụng trong nước và quốc tế, séc du lịch, chứng khoán, kinh doanh, bảo hiểm và cho thuê tài chính...

Ngân hàng Công thương Việt Nam là Ngân hàng đầu tiên của Việt Nam được cấp chứng chỉ ISO 9001:2000. Năm 2009 là năm đầu tiên Vietinbank hoạt

động theo mô hình Ngân hàng cổ phần, đã có nhiều đổi mới và tích cực và mang tính đột phá.

- **Sứ mệnh**

Là ngân hàng số 1 của hệ thống ngân hàng Việt Nam, cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại, tiện ích, tiêu chuẩn quốc tế.

- **Tầm nhìn**

Đến năm 2018, trở thành một tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại, đa năng, theo chuẩn quốc tế.

- **Giá trị cốt lõi**

- Hướng đến khách hàng
- Hướng đến sự hoàn hảo
- Năng động, sáng tạo, chuyên nghiệp, hiện đại
- Trung thực, chính trực, minh bạch, đạo đức nghề nghiệp
- Sự tôn trọng
- Bảo vệ và phát triển thương hiệu
- Phát triển bền vững và trách nhiệm với cộng đồng, xã hội

- **Triết lý kinh doanh**

- An toàn, hiệu quả và bền vững
- Trung thành, tận tụy, đoàn kết, đổi mới, trí tuệ, kỷ cương
- Sự thành công của khách hàng là sự thành công của Vietinbank.

➤ **Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tô Hiệu**

- *Quá trình hình thành và phát triển*

Chi nhánh Tô Hiệu Hải Phòng được thành lập từ ngày 16/06/2006 lấy tên là Ngân hàng Công thương Tô Hiệu.

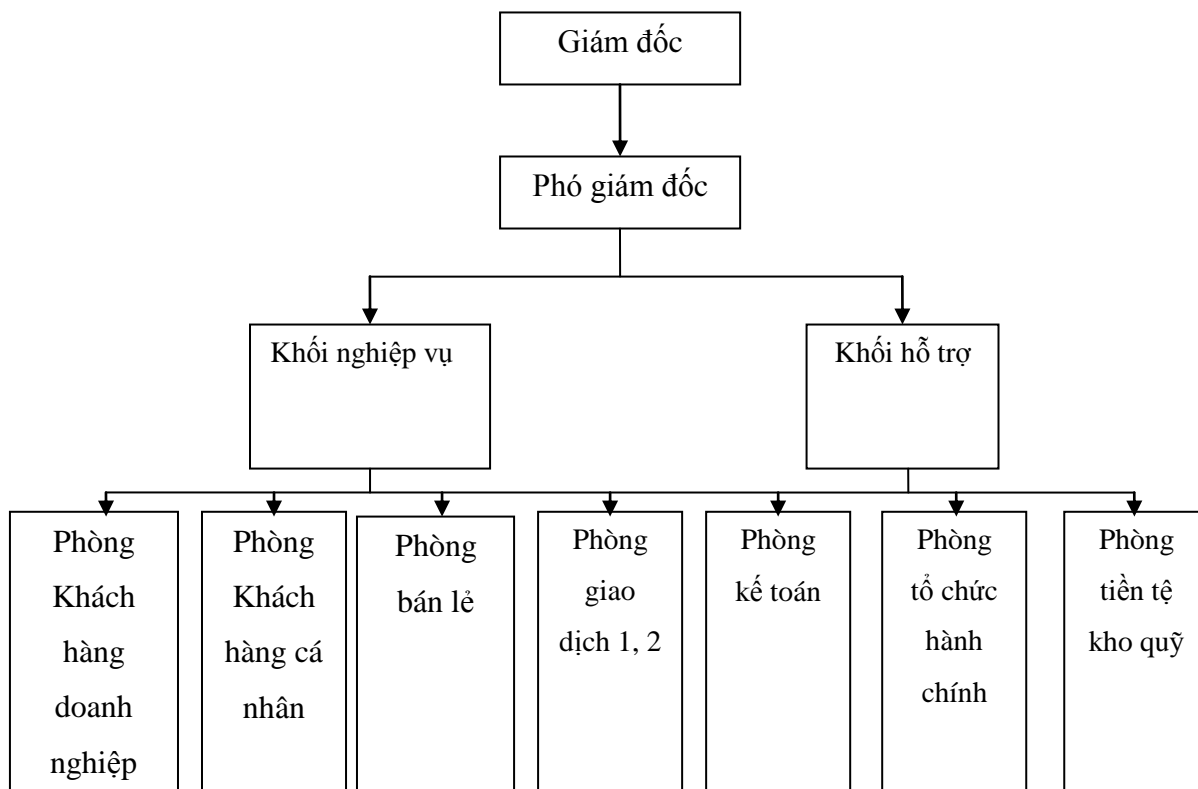
Đến tháng 8/2009, hệ thống Công thương cổ phần chuyển tên thành Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam- chi nhánh Tô Hiệu.

Trong hơn 6 năm thành lập và đổi mới tuy phải đương đầu với nền kinh tế thị trường hết sức sôi động và cạnh tranh, chi nhánh không tránh khỏi những khó khăn trở ngại trong lĩnh vực kinh doanh – tiền tệ nhưng bằng ý chí vươn lên từ nội lực của gần 50 cán bộ công nhân viên chức, dưới sự chỉ đạo chặt chẽ của NHTMCPCT, NHNN thành phố Hải Phòng của các cấp, các ngành chính quyền địa phương, từng bước chi nhánh NHTMCP chi nhánh Tô Hiệu đã lập lại thế chủ động, hòa nhập với cơ chế thị trường mở cửa, nâng cao năng lực cạnh tranh,

đứng vững và ngày càng phát triển, góp phần trong công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa kinh tế thành phố, trở thành chi nhánh cấp 1, hạng 3.

○ **Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Tô Hiệu**

Chi nhánh Tô Hiệu Hải Phòng bao gồm 7 phòng ban được đặt dưới sự điều hành của ban giám đốc theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của chi nhánh

➤ **Chức năng nhiệm vụ của Ban giám đốc và các phòng ban**

**Giám đốc**

Là người phụ trách chung trong toàn chi nhánh Ngân hàng, là người chịu trách nhiệm với toàn bộ kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Ngân hàng, có trách nhiệm phân công cấp phó giúp việc Giám đốc.

Giám đốc có quyền quyết định việc điều hành hoạt động của Ngân hàng theo kế hoạch, chính sách Pháp luật của Nhà nước, ngoài trách nhiệm chung, giám đốc trực tiếp phụ trách công tác tổ chức, kế hoạch và kiểm tra.

**Phó Giám đốc.**

Giúp việc Giám đốc, thay thế Giám đốc khi Giám đốc vắng mặt, chịu trách nhiệm trước Ngân hàng cấp trên về phần việc và nhiệm vụ được giao.

**Phòng khách hàng doanh nghiệp** là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với các doanh nghiệp, để khai thác vốn bằng VNĐ và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của NHTMCPCT. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng cho các doanh nghiệp.

**Phòng khách hàng cá nhân** là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với các khách hàng là cá nhân, để khai thác vốn bằng VNĐ và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của NHTMCPCT. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng cho các khách hàng cá nhân.

**Phòng kế toán** là các phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng. Các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chỉ tiêu nội bộ tại chi nhánh. Cung cấp các dịch vụ Ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng quy định của Nhà nước và NHTMCPCT. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng.

**Phòng tổ chức – hành chính** là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức cán bộ và đào tạo tại chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách của nhà nước và qui định của NH TMCPCT VN. Thực hiện công tác quản lý và văn phòng phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh, thực hiện công tác bảo vệ, an ninh an toàn của chi nhánh.

**Phòng tiền tệ - kho quỹ** là phòng nghiệp vụ quản lý an toàn kho quỹ, quản lý tiền mặt theo quy định của NHNN và NH TMCPCT VN. Tạm ứng và thu tiền cho các quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy, thu chi tiền mặt cho các doanh nghiệp có nguồn thu tiền mặt lớn.

**Các phòng giao dịch:** Thực hiện công tác huy động tiền gửi của dân cư và doanh nghiệp, thực hiện cho vay đối với cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

## 2.2. Khái quát về hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Tô Hiệu.

### 2.2.1. Hoạt động huy động vốn

**Bảng 2.1 : Tình hình huy động vốn qua các năm**

Đơn vị: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng huy động vốn	381.415	100%	455.728	100%	509.568	100%
1.Phân theo thành phần kinh tế:						
- TG từ dân cư	361.810	94,86%	429.752	94,30%	486.739	95,52%
- TG từ các TCKT	18.384	4,82%	24.928	5,47%	21.962	4,31%
- TG từ các TCTD	1.221	0,32%	1.048	0,23%	867	0,18%
2.Phân theo thời gian						
- TG không kỳ hạn	25.554	6,7%	26.797	5,88%	18.548	4,07%
- TG ngắn hạn	244.907	64,21%	277.447	60,88%	365.949	80,3%
- TG trung và dài hạn	110.954	29,09%	151.484	33,24%	82.031	15,63%
3.Phân theo đơn vị tiền tệ:						
- Nội tệ	347.583	91,13%	411.705	90,34%	488.981	95,96%
- Ngoại tệ	33.832	8,87%	44.023	9,66%	20.587	4,04%

(Nguồn số liệu: Báo cáo kết quả HĐKD các năm 2011- 2013)

Hoạt động huy động vốn là hoạt động cơ bản và có ý nghĩa to lớn đối với bản thân ngân hàng và đối với xã hội bởi các nguồn vốn mà ngân hàng huy động được tạo thành nguồn vốn để ngân hàng cung cấp cho các nghiệp vụ sinh lời chủ yếu - hoạt động tín dụng. Nói cách khác, kết quả của hoạt động huy động vốn là tạo ra nguồn tài nguyên để ngân hàng đáp ứng các nhu cầu cho nền kinh tế.

Bảng số liệu thể hiện nguồn vốn huy động của ngân hàng qua các năm 2011-2013 liên tục tăng, từ 381.415 triệu đồng năm 2011 lên 455.728 triệu đồng năm 2012, tăng 74.313 triệu đồng tương đương mức tăng trưởng 19,48% và đạt 509.568 triệu đồng năm 2013, tăng 53.840 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 11,81%. Điều này chứng tỏ công tác huy động vốn đã được Vietinbank Tô Hiệu chú ý quan tâm.

➤ Phân theo thành phần kinh tế:

Một điều dễ dàng nhận thấy nguồn vốn huy động của Chi nhánh chủ yếu là từ dân cư. Vì thế nguồn vốn của Vietinbank Tô Hiệu luôn tăng trưởng ổn định vững chắc, chủ động được vốn trong thanh toán. Năm 2011 nguồn vốn huy động từ dân cư là 361.810 triệu đồng chiếm tỷ trọng 94,86% trong nguồn vốn huy động. Năm 2012 nguồn vốn từ dân cư tăng lên 429.752 triệu đồng, tăng 67.942 triệu đồng so với năm 2011, tương đương 18,78%. Đến năm 2013 số tiền huy động từ nguồn này là 486.739 triệu đồng, tăng 56.987 triệu đồng so với năm 2012 tương đương 13,26%. Trong hai năm 2012 và 2013, Vietinbank Tô Hiệu đã có những chỉ đạo cụ thể và quyết liệt trong công tác huy động vốn, luôn vận dụng linh hoạt các hình thức huy động vốn tiết kiệm như: Tiền gửi tiết kiệm thông thường, Tiết kiệm gửi góp, Tiết kiệm học đường...

Ngoài ra, Ngân hàng không ngừng tiếp thị tận nhà các khách hàng có nguồn vốn nhàn rỗi, tư vấn cho khách hàng nên gửi loại tiết kiệm theo thời gian nào cho phù hợp với mục đích sử dụng trong công việc sắp tới của gia đình, thành lập tổ thu tiền tận nhà, phù hợp với tâm lý của từng đối tượng khách hàng. Khoản chi tiêu huy động vốn cho tất cả cán bộ, nhân viên, gắn với chi trả tiền lương. Nên mặc dù gặp phải sự cạnh tranh gay gắt của các Ngân hàng khác trên cùng địa bàn nhưng Vietinbank Tô Hiệu đã thu hút được nguồn vốn nhàn rỗi từ dân cư tăng lên 18,78% và 13,26% với năm trước.

Tuy nhiên, nguồn tiền gửi từ các tổ chức kinh tế (TCKT) và nguồn tiền gửi, tiền vay từ các tổ chức tín dụng (TCTD) là nguồn vốn có chi phí rẻ nhưng chỉ chiếm tỷ trọng rất khiêm tốn trong tổng nguồn vốn huy động được. Năm 2011, số tiền huy động từ các nguồn này đạt 19.605 triệu đồng, chiếm 5,14% trong tổng nguồn vốn. Đến năm 2012 nguồn vốn từ các TCKT và các TCTD tăng và đạt 25.976 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 32,50%, chiếm 5,70% trong tổng cơ cấu nguồn vốn. Năm 2013, nguồn vốn này chỉ đạt 22.829 triệu đồng, mức tăng trưởng giảm còn 12,12%. Điều này thể hiện tại Vietinbank Tô Hiệu nguồn vốn rẻ là rất ít làm ảnh hưởng đến thu nhập tài chính của Ngân hàng, như vậy việc vận động lôi kéo các tổ chức tín dụng, các doanh nghiệp mở tài khoản cần phải quan tâm hơn nữa.

➤ Phân theo thời gian:

Tiền gửi không kỳ hạn và ngắn hạn chiếm tỉ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động. Nguồn vốn này có nhược điểm là khó kế hoạch hoá vì thời gian

ngắn, nhưng có ưu điểm lớn là tiết kiệm chi phí vì lãi suất thấp và tránh được rủi ro về lãi suất. Năm 2011, tiền gửi huy động từ nguồn này đạt 270.461 triệu đồng chiếm tỉ trọng 70,91% trong tổng nguồn vốn. Năm 2012 và 2013 số tiền huy động tăng lên lần lượt là 304.244 triệu đồng chiếm tỉ trọng 66,76% và 384.497 triệu đồng chiếm tỉ trọng 84,37% trong tổng nguồn vốn huy động, tương đương mức tăng trưởng 13,75% và 26,38%.

Ngược lại nguồn tiền gửi trên 12 tháng có ưu điểm là giúp cho Chi nhánh chủ động được nguồn vốn để đầu tư trung và dài hạn, song lại có nhược điểm là tiềm ẩn rủi ro về lãi suất lớn, nhất là trong giai đoạn hiện nay, Ngân hàng Nhà nước luôn thay đổi lãi suất cơ bản nên chi nhánh vẫn khuyến khích thu hút nguồn tiền gửi này nhưng có chính sách lãi suất phù hợp. Do đó, số tiền gửi trên 12 tháng vẫn tăng từ 100.954 triệu đồng năm 2011 lên 151.484 triệu đồng năm 2012, tăng 40.530 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 36,53%. Đến năm 2013, số huy động từ nguồn này giảm còn 82.031 triệu đồng, giảm 69.450 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức giảm sút 45,85%. Do đó, cán bộ Vietinbank Tô Hiệu nhận định cần có giải pháp để khắc phục, tăng cường công tác huy động vốn trung và dài hạn có hiệu quả hơn.

➤ Phân theo đơn vị tiền tệ:

Qua số liệu trên ta thấy công tác huy động vốn ngoại tệ và nội tệ có mức tăng trưởng rõ nét, nhưng nhìn chung tốc độ tăng trưởng của nội tệ nhanh hơn so với ngoại tệ, nội tệ chiếm vị trí chủ đạo trong nguồn vốn huy động, chiếm trên 90% tỷ trọng nguồn vốn chi nhánh. Cụ thể năm 2012 nguồn vốn huy động từ nội tệ là 411.705 triệu đồng chiếm tỷ trọng 90,34%, tăng 64.122 triệu đồng tương đương 18,45% so với năm 2011. Năm 2013 nguồn vốn huy động từ nội tệ đạt 488.981 triệu đồng, chiếm 95,96% trong tổng nguồn vốn, tăng 77.267 triệu đồng tương đương 18,77% so với năm 2012.

Nguồn huy động bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng khá khiêm tốn, chỉ chiếm không đến 10% nguồn vốn huy động nhưng nó giữ vai trò khá quan trọng trong nguồn vốn Ngân hàng. Năm 2012, nguồn vốn ngoại tệ quy đổi ra nội tệ là 44.023 triệu đồng, chiếm 9,66%, tăng 10.200 triệu đồng so với năm 2011, tương đương mức tăng trưởng 30,25%. Đến năm 2013, nguồn vốn ngoại tệ có sự giảm sút còn 20.587 triệu đồng, giảm 23.436 triệu đồng, tương đương 53,24%. Sự giảm sút này là do sự bất ổn về kinh tế thế giới và kinh tế trong nước tác động.



**2.2.2. Hoạt động sử dụng vốn**

**Bảng 2.2 : Tình hình thực hiện chỉ tiêu kế hoạch tín dụng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Mức độ tăng trưởng (%)	
				2012/2011	2013/2012
Doanh số cho vay	465.513	540.041	638.691	16,01	18,27
Doanh số thu nợ	441.793	494.263	540.397	11,88	9,33
Dư nợ cuối kỳ	355.730	402.143	499.351	13,05	24,17

(Nguồn số liệu: Báo cáo kết quả HĐKD các năm 2011- 2013)

Huy động vốn là điều kiện cần để tiến hành các hoạt động kinh doanh, còn hoạt động sử dụng vốn là hoạt động chính mang lại thu nhập lớn nhất cho ngân hàng, nó đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Hiểu được tầm quan trọng của hoạt động cho vay nên trong thời gian qua Vietinbank Tô Hiệu đã có nhiều biện pháp nhằm mở rộng quy mô gắn liền với nâng cao chất lượng cho vay, đảm bảo an toàn vốn, hạn chế rủi ro.

Năm 2012, doanh số cho vay tăng 16.01% và doanh số thu nợ tăng 11,88% so với năm 2011. Trong năm này, Ngân hàng gặp khó khăn trong việc một số khách hàng vay nhỏ lẻ đã chuyển sang vay ngân hàng chính sách với lãi suất thấp hơn, mặt khác do các nguyên nhân khách quan khác như ảnh hưởng của khủng hoảng tiền tệ toàn cầu, làm cho lãi suất tăng cao, dẫn đến việc cho vay gặp nhiều khó khăn. Đến năm 2013 doanh số cho vay tăng 18,27%, nguyên nhân của sự gia tăng này là do trong năm 2013 nền kinh tế có sự chuyển biến mạnh mẽ nên doanh số thu nợ tăng 9,33% so với năm 2012.

Cùng với doanh số cho vay thì tổng dư nợ của Chi nhánh cũng diễn ra theo chiều hướng tương tự. Dư nợ năm 2012 đạt 402.143 triệu đồng, tăng 46.413 triệu đồng so với năm 2011, tương đương mức tăng trưởng 13,05%. Đến năm 2013, dư nợ cuối kỳ đạt 499.351 triệu đồng, tức tăng 97.208 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 24,17%.

Các chỉ tiêu trên cho ta thấy hiệu suất sử dụng vốn của Ngân hàng tăng trưởng đều đặn qua các năm. Đây cũng là kết quả khá khả quan so với các ngân hàng trên địa bàn. Có được kết quả như vậy là nhờ sự chỉ đạo đúng đắn của ban lãnh đạo và sự cố gắng nỗ lực của toàn thể cán bộ công nhân viên Chi nhánh.

**2.2.3. Về mặt doanh thu hoạt động.**

**Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	2012/2011		2013/2012	
				Số tiền	tỷ trọng (%)	Số tiền	tỷ trọng (%)
Tổng doanh thu	106.446	117.630	135.746	11.148	10,50	18.116	15,40
Tổng chi phí	99.710	109.996	126.060	10.286	10,32	16.064	14,60
Lợi nhuận	6.736	7.634	9.686	898	13,33	2.052	26,88

(Nguồn Báo cáo kết quả tài chính của Vietinbank Tô Hiệu)

Lợi nhuận của chi nhánh tăng dần qua các năm: Năm 2011 doanh thu thu được không được cao, tổng doanh thu là 106.446 triệu đồng, tổng chi năm này là 99.710 triệu đồng. Do đó, lợi nhuận mà chi nhánh được hưởng là 6.736 triệu đồng. Tới năm 2012, doanh thu đạt 117.630 triệu đồng tăng so với tổng thu năm 2011 là 11.148 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 10,5%. Tổng chi năm này là 109.996 triệu đồng, tăng 10.286 triệu đồng so với năm 2011, tương đương 10,32%, do vậy lãi mà chi nhánh có được trong năm 2012 là 7.634 triệu đồng, tăng 898 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 13.36%. Đến năm 2013, tổng thu là 135.746 triệu đồng tăng thu so với năm 2012 là 18.116 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 15,40%, tổng chi năm này là 126.060 triệu đồng, lãi của năm 2013 là 9.686 triệu đồng tăng 2.052 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 26,88%.

Mặc dù lợi nhuận của Ngân hàng vẫn tăng hằng năm, tuy nhiên ta có thể thấy tổng chi phí hàng năm khá cao, các chi phí giành cho hoạt động quản lý, công cụ và tài sản chiếm tương đối cao, bên cạnh đó chi phí dự phòng, bảo toàn và bảo hiểm tiền gửi của khách hàng cũng là chi phí khá quan trọng vì nó sẽ góp phần giảm rủi ro cho ngân hàng nhất là trong thời điểm khủng hoảng như thời gian qua. Chi phí là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới lợi nhuận và là khoản không thể tránh khỏi trong hoạt động kinh doanh nhưng làm thế nào để hạn chế các chi phí một cách tối thiểu là vấn đề cần đặt ra. Vì vậy ngân hàng nên có những biện pháp tiết kiệm các khoản chi phí không cần thiết, nó sẽ góp phần nâng cao lợi nhuận cho ngân hàng. Giai đoạn 2011-2013 là giai đoạn đầy biến động và thách thức đối với toàn nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Tuy

nhiên, qua phân tích ta thấy Chi nhánh Vietinbank Tô Hiệu đã kinh doanh có lợi nhuận trong 3 năm và đạt mức chỉ tiêu được giao, chứng tỏ rằng Chi nhánh Vietinbank Tô Hiệu vẫn hoạt động có hiệu quả ngay cả trong thời kỳ khó khăn.

### **2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại Vietinbank chi nhánh Tô Hiệu**

#### **2.3.1. Các chỉ tiêu định tính**

Trong những năm qua hoạt động của Vietinbank Chi nhánh Tô Hiệu gặp không ít khó khăn. Kinh tế thế giới cũng như trong nước diễn biến phức tạp, khó lường, giá cả hàng hóa có nhiều biến động, nhất là vàng, USD và bất động sản. Thời tiết diễn biến phức tạp, nắng nóng, khô hạn, bão lũ, thiếu điện diễn ra trên diện rộng ảnh hưởng rất lớn đến sản xuất kinh doanh. Bên cạnh đó, thị trường tiền tệ hoạt động thiếu ổn định, lãi suất biến động khôn lường. Hơn nữa, có rất nhiều Chi nhánh của các Ngân hàng đối thủ khác trên địa bàn, tạo sự cạnh tranh quyết liệt.

Trước tình hình đó, nền kinh tế trên địa bàn vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng khá, đời sống nhân dân tiếp tục được cải thiện, chính trị ổn định, an ninh, trật tự an toàn xã hội được bảo đảm. Ủy ban nhân dân quận vẫn tiếp tục có chính sách hỗ trợ lãi suất cho DNNQD vay vốn ngân hàng để thực hiện các chương trình kinh tế trọng điểm của thành phố. Nhận thức được những khó khăn thuận lợi trên, Chi nhánh Vietinbank Tô Hiệu đã xác định mục tiêu và định hướng phát triển theo chỉ đạo của cấp trên, nhanh chóng ổn định tổ chức, đổi mới nghi thức cho cán bộ thực hiện tốt chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy chế, quy định, nhiệm vụ của ngành. Phát triển hoạt động dịch vụ tại chi nhánh cả về số lượng và chất lượng, các sản phẩm chuyển dịch cơ cấu nguồn vốn, tăng tỷ trọng tiền gửi thanh toán, tiền gửi của các tổ chức kinh tế được giảm lãi suất đầu vào, kiểm soát nợ, tích cực thu hồi nợ quá hạn, kiểm soát chặt chẽ hoạt động tín dụng, đảm bảo giới hạn quy định tăng trưởng tuyệt đối an toàn, đồng thời cơ cấu lại nợ theo hướng tăng nhanh tỷ trọng dư nợ cho vay ngoài quốc doanh.

Bằng những kết quả đạt được, Chi nhánh mở rộng thương hiệu đã có, khẳng định vị thế và uy tín của Vietinbank nói chung và của Chi nhánh trên địa bàn thành phố Hải Phòng nói riêng. Chi nhánh hoàn thành tốt những nhiệm vụ trọng tâm đã được xây dựng thực hiện theo đúng mục tiêu định hướng phát triển về chất lượng và sản phẩm, để nâng cao uy tín chi nhánh cần tiếp tục những hoạt động đã và đang có, đồng thời tạo ra nhiều sản phẩm dịch vụ có chất lượng đáp

ứng mọi nhu cầu của khách hàng và hoàn thành vượt mức kế hoạch kinh doanh được giao. Trong những năm qua, các hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động cấp tín dụng của Ngân hàng nói riêng đã và đang đi đúng định hướng mục tiêu phát triển, quy mô và chất lượng ngày càng được nâng lên, tạo ra lợi nhuận đáng kể, đảm bảo và nâng cao mức sống của cán bộ công nhân viên của Chi nhánh, đồng thời góp phần phát triển kinh tế của thành phố, nâng cao đời sống nhân dân và toàn xã hội.

### **2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng**

#### **2.3.2.1. Tình hình doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh số tiền ngân hàng cho khách hàng vay trong một thời gian nhất định (thường là một năm). Bên cạnh đó, thấy được khả năng hoạt động cho vay qua các năm, do đó có thể thấy được khả năng mở rộng quy mô cho vay. Doanh số cho vay thể hiện quy mô tuyệt đối của hoạt động tín dụng của ngân hàng, còn tốc độ tăng doanh số thể hiện khả năng mở rộng quy mô cho vay qua các thời kỳ. Doanh số cho vay lớn và tốc độ tăng nhanh cho thấy khả năng mở rộng tín dụng cho vay của ngân hàng là rất tốt và ngược lại doanh số cho vay nhỏ và tốc độ tăng chậm cho thấy khả năng mở rộng tín dụng cho vay của ngân hàng khó khăn, tuy nhiên đó mới chỉ là điều kiện cần chứ chưa phải điều kiện đủ để khẳng định chất lượng tín dụng của ngân hàng mà cần phải kết hợp xem xét tổng hợp các chỉ tiêu khác. Đây là cơ sở phản ánh sự tương quan giữa huy động vốn và cho vay vốn, nó thúc đẩy hoạt động huy động vốn phát triển.

➤ **Doanh số cho vay theo thời gian:**

**Bảng 2.4: Doanh số cho vay theo thời gian**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Chênh lệch 2012/2011		Chênh lệch 2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Doanh số cho vay	465.513	100	540.041	100	638.691	100	74.528	16,01	98.650	18,27
-Ngắn hạn	364.031	78,2	412.051	76,3	472.631	74	48.020	13,19	60.580	14,70
-Trung, dài hạn	101.482	21,8	127.990	23,7	166.060	26	26.508	26,12	38.070	29,74

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Dựa vào bảng số liệu trên ta thấy, doanh số cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong doanh số cho vay của ngân hàng. Tuy tỷ trọng có giảm trong các năm nhưng giá trị thì liên tục tăng. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng muốn sử dụng vốn ngắn hạn với lãi suất thấp hơn để thu được lợi nhuận cao hơn. Về phía ngân hàng cũng muốn hạn chế rủi ro tín dụng, và sớm thu hồi nợ, đồng thời cũng phù hợp với cơ cấu của Chi nhánh chủ yếu là nguồn vốn dưới 12 tháng như đã phân tích ở trên. Năm 2011 doanh số cho vay ngắn hạn đạt 364.031 triệu đồng; năm 2012 tăng lên 412.051 triệu đồng, tăng 48.020 triệu đồng so với năm 2011, tương đương mức tăng trưởng 13,19%. Đến năm 2013, doanh số cho vay ngắn hạn đạt 472.631 triệu đồng, tăng 60.580 triệu đồng so với năm 2011, tương đương tốc độ tăng trưởng 14,70%.

Bên cạnh đó, doanh số cho vay trung và dài hạn cũng tăng dần qua các năm và đặc biệt tăng mạnh trong năm 2013. Năm 2012 đạt 127.990 triệu đồng, tăng 26.508 triệu đồng, tương đương 26,12% so với năm 2011 và đến năm 2013 là 166.060 triệu đồng, tăng 38.070 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 29,74%. Cho vay trung và dài hạn có ưu điểm là lãi suất cao nhưng nhược điểm lại là rủi ro tín dụng lớn, trong điều kiện nền kinh tế có nhiều biến động như hiện nay thì Ngân hàng nên hạn chế cho vay trung và dài hạn để hạn chế rủi ro.

➤ **Doanh số cho vay theo thành phần kinh tế:**

**Bảng 2.5: Doanh số cho vay theo thành phần kinh tế**

Đơn vị: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Chênh lệch 2012/2011		Chênh lệch 2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Doanh số cho vay	465.513	100	540.041	100	638.691	100	74.528	16,01	98.650	18,27
- DNQD	31.189	6,7	38.883	7,2	52.373	8,2	7.694	24,67	13.490	34,69
- DNNQD	424.082	91,1	487.657	90,3	562.048	88	63.575	14,99	74.391	15,25
- Các cá nhân và TPKT khác	10.242	2,2	13.501	2,5	24.270	3,8	3.259	31,82	10.769	79,77

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Nếu xét về hoạt động sử dụng vốn của chi nhánh phân theo thành phần kinh tế thì ta thấy doanh số cho vay giữa các thành phần kinh tế có sự chênh lệch khá lớn. Thành phần kinh tế Doanh nghiệp ngoài quốc doanh (DNNQD) vẫn là thế mạnh, luôn chiếm tỷ trọng vốn vay trên 88%. Năm 2011 doanh số cho vay DNNQD là 424.082 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 91,1% trong tổng doanh số cho vay. Năm 2012 tăng 63.575 triệu đồng so với năm 2011, đạt 487.657 triệu đồng. Đến năm 2013 doanh số đạt 562.048 triệu đồng, tăng 74.391 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 15,25% so với năm 2012.

Bên cạnh đó thành phần kinh tế Doanh nghiệp Quốc doanh (DNQD) cũng phát triển nhanh và mạnh, với doanh số vay vốn lớn thứ hai tại ngân hàng. Những năm gần đây, doanh số cho vay tăng từ 31.189 triệu đồng năm 2011 lên 38.883 triệu đồng năm 2012, tăng 7.694 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 24,67%. Đến năm 2013 doanh số cho vay của DNQD là 52.373 triệu đồng, tăng 13.490 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 34,69%. Sự gia tăng này một phần là do thành phố đã có các chính sách phù hợp nhằm khuyến khích các doanh nghiệp quốc doanh phát triển mạnh trên địa bàn.

Doanh số cho vay của các thành phần kinh tế khác chỉ chiếm tỉ trọng rất nhỏ trong tổng doanh số cho vay, cũng tăng nhanh qua các năm. Doanh số cho vay năm 2011 là 10.242 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 2,2% trong tổng doanh số

cho vay. Năm 2012 tăng 3.259 triệu đồng so với năm 2012, đạt 13.501 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 2,5%. Đặc biệt, năm 2013 tăng 10.769 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 79,77% so với năm 2012, đạt 24.270 triệu đồng.

**2.3.2.2. Tình hình doanh số thu nợ**

Doanh số thu nợ là toàn bộ các món nợ mà ngân hàng đã thu về từ khoản cho vay của ngân hàng, kể cả khoản cho vay đó được phát ra ở kỳ hiện tại hay kỳ trước đó. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu nợ của ngân hàng bằng con số tuyệt đối, nếu đem so sánh với doanh số cho vay, ta sẽ được con số tương đối để đánh giá khả năng thu nợ của ngân hàng.

➤ **Doanh số thu nợ theo thời gian**

**Bảng 2.6: Doanh số thu nợ theo thời gian**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Chênh lệch 2012/2011		Chênh lệch 2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Doanh số thu nợ	441.793	100	494.263	100	540.397	100	52.470	11,88	46.134	9,33
- Ngắn hạn	360.942	81,7	385.031	77,9	429.237	79,43	24.089	6,67	44.206	11,48
- Trung, dài hạn	80.851	18,3	109.232	22,1	111.160	20,57	28.381	35,11	1.928	1,77

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Doanh số thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh số thu nợ, tăng dần qua các năm cùng với sự tăng trưởng của qui mô cho vay. Năm 2012 doanh số thu nợ ngắn hạn là 385.031 triệu đồng, tăng 24.089 triệu đồng so với năm 2011 tương đương mức tăng trưởng 6,67%. Năm 2013 là 429.237 triệu đồng, tăng 44.206 triệu đồng so với năm 2012, đạt mức tăng trưởng 11,48%.

Doanh số thu nợ trung và dài hạn cũng tăng dần qua các năm. Năm 2011 đạt 80.851 triệu đồng, năm 2012 đạt 109.232 triệu đồng, tăng 28.381 triệu đồng so với năm 2011, tương đương mức tăng trưởng 35,11%. Và năm 2013 đạt 111.160 triệu đồng, tăng 1.928 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 1,77%.

➤ **Doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế:**

**Bảng 2.7: Doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		2012/2011		2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Doanh số thu nợ	441.793	100	494.263	100	540.397	100	52.470	11,88	46.134	9,33
- DNQD	39.761	9,0	30.447	6,16	25.453	4,71	(9.314)	(23,42)	(4.994)	(16,40)
- DNNQD	395.405	89,5	455.068	92,07	502.839	93,05	59.663	15,09	47.771	10,50
- Các cá nhân và TPKT khác	6.627	1,5	8.748	1,77	12.105	2,24	2.121	32,01	3.357	38,37

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Doanh nghiệp ngoài quốc dân hoạt động và phát triển tốt, vẫn giữ thế mạnh cả về doanh số cho vay lẫn thu nợ, chiếm tỷ trọng trên 89% và tăng dần qua các năm. Doanh số thu nợ DNNQD năm 2012 đạt 455.068 triệu đồng tăng 59.663 triệu đồng so với năm 2011. Đến năm 2013 doanh số thu nợ DNNQD là 502.839 triệu đồng, tăng 47.771 triệu đồng so với năm 2012, với tốc độ tăng trưởng là 10,5%. Doanh số thu nợ của các doanh nghiệp quốc dân chiếm tỷ trọng cao thứ hai, nhưng có xu hướng ngày càng giảm. Năm 2011 đạt 39.761 triệu đồng, năm 2012 đạt 30.447 triệu đồng, giảm 9.314 triệu đồng, tương đương mức giảm sút 23,42% so với năm 2011. Và năm 2013 giảm xuống còn 25.453 triệu đồng, giảm 4.994 triệu đồng, tương đương mức giảm sút 16,4% so với năm 2012. Doanh số thu nợ của các cá nhân và thành phần khác chiếm tỉ trọng khiêm tốn nhưng ngày càng tăng. Năm 2011 là 6.627 triệu đồng; năm 2012 là 8.748 triệu đồng, tăng 2.121 triệu đồng so với năm 2011, tương đương mức tăng trưởng 32,01%; năm 2013 là 12.105 triệu đồng, tăng 3.357 triệu đồng, đạt tốc độ tăng trưởng 38,37% so với năm 2012.



**2.3.2.3. Tình hình dư nợ**

**❖ Dư nợ phân theo thời gian:**

**Bảng 2.8: Tình hình dư nợ theo thời gian**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Chênh lệch 2012/2011		Chênh lệch 2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Dư nợ tín dụng	355.730	100	402.143	100	499.351	100	46.413	13,05	97.208	24,17
- Ngắn hạn	330.936	93,03	363.135	90,3	408.619	81,83	32.199	9,73	45.484	12,53
- Trung, dài hạn	24.794	6,97	39.008	9,7	90.732	18,17	14.214	57,33	51.724	132,60

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Xét về cơ cấu thời hạn cho vay thì tỷ trọng của dư nợ tín dụng ngắn hạn tại chi nhánh có tỷ lệ cao nhưng giảm dần theo thời gian. Cụ thể, trong giai đoạn từ năm 2011 đến năm 2013 tỷ trọng của tín dụng ngắn trong tổng doanh số thu nợ chiếm lần lượt 93,03% vào năm 2011; 90,3% vào năm 2012 nhưng đến năm 2013 thì giảm còn 81,83%. Tuy nhiên mức độ tăng trưởng dư nợ ngắn hạn lại tăng đều theo từng năm nhưng tương đối chậm. Mức tăng trưởng của năm 2012 so với năm 2011 là 9,73%; mức tăng trưởng của năm 2013 so với năm 2012 là 12,53%. Trong khi đó, số dư nợ trung và dài hạn cũng tăng dần nhưng với tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ hơn so với số dư nợ ngắn hạn. Năm 2012 đạt 39.008 triệu đồng, tăng 14.214 triệu đồng so với 2011 tương đương tốc độ tăng trưởng 57,33%; năm 2013 đạt 90.732 triệu đồng, tăng 51.724 triệu đồng, tương đương 132,6% so với năm 2012. Tuy nhiên, tỷ trọng dư nợ trung và dài hạn trong tổng dư nợ có phần thấp hơn so với dư nợ ngắn hạn nhưng có xu hướng ngày càng tăng. Năm 2011 và 2012, số dư nợ trung và dài hạn chỉ chiếm lần lượt 6,97% và 9,7%, đến năm 2013 đã tăng lên 18,17% trong tổng dư nợ của Ngân hàng.

❖ **Dư nợ phân theo thành phần kinh tế:**

**Bảng 2.9: Tình hình dư nợ theo thành phần kinh tế**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		2012/2011		2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Dư nợ tín dụng	355.730	100	402.143	100	499.351	100	46.413	13,05	97.208	24,17
- DNQD	13.162	3,7	20.107	5,0	39.948	8,0	6.945	52,77	19.841	98,68
- DNNQD	330.473	92,9	365.548	90,9	423.450	84,8	35.075	10,61	57.902	15,84
- Các cá nhân và TPKT khác	12.095	3,4	16.488	4,1	35.953	7,2	4.353	35,99	19.465	118,06

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Nhìn vào bảng số liệu, nếu so sánh năm sau với năm trước thì dư nợ của Doanh nghiệp quốc doanh, Doanh nghiệp ngoài quốc doanh và các cá nhân, TPKT khác đều có xu hướng tăng dần. Hoạt động trên địa bàn thành phố với thế mạnh là kinh tế DNNQD nên dư nợ DNNQD của chi nhánh chiếm tỷ trọng cao nhất, với qui mô cho vay và thu nợ cũng cao nhất. Dư nợ DNNQD là 330.473 triệu đồng năm 2011. Năm 2012 dư nợ DNNQD là 365.548 triệu đồng, tăng 10,61% so với năm 2012 và đến năm 2013 thì tốc độ tăng trưởng dư nợ DNNQD là 15,84% và đạt 423.450 triệu đồng, tăng 57.902 triệu đồng so với năm 2012. Doanh nghiệp quốc doanh những năm gần đây hoạt động SXKD tốt nên dư nợ cũng không ngừng tăng lên. Đặc biệt năm 2013 dư nợ cho vay tăng đến 98,68% đạt 39.948 triệu đồng.

Dư nợ cho vay cá nhân và các TPKT khác tại chi nhánh cũng có sự tăng trưởng rõ rệt. Năm 2011, dư nợ là 12.095 triệu đồng chiếm 3,4% tổng dư nợ. Năm 2012, mức tăng trưởng là 35,99% so với năm 2011, đạt 16.488 triệu đồng. Năm 2013, mức tăng trưởng đạt 118,06% so với năm 2012, với số dư nợ là 35.953 triệu đồng, chiếm 7,2% tổng dư nợ.

❖ **Dư nợ phân theo tài sản tín dụng**

**Bảng 2.10: Dư nợ phân theo tài sản đảm bảo**

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2011		2012		2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ tín dụng	355.730	100%	402.143	100	499.351	100%
Cho vay có tài sản thế chấp	355.730	100%	398.121,57	99%	489.363,98	98%
Cho vay không có tài sản thế chấp	0	0%	4.021,43	1%	9.987,02	2%

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Theo bảng phía trên, từ năm 2011 đến hết năm 2013 thì cơ cấu dư nợ theo bảo đảm tiền vay của ngân hàng không có sự thay đổi lớn. Năm 2011, do chưa có nhiều khách hàng truyền thống, có uy tín nên 100% dư nợ tín dụng của Ngân hàng là các khoản vay có bảo đảm, đến năm 2012 và 2013 thì tỷ lệ các khoản vay không có bảo đảm tăng lên là 1%, 2%. Như vậy ta có thể thấy rằng phần lớn các khoản cho vay của Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Tô hiệu trong các năm vừa qua là có tài sản thế chấp. Tuy nhiên đây cũng là tình trạng chung của hệ thống NHTM Việt Nam, nguyên nhân của tình trạng trên là trong điều kiện của chúng ta hiện nay thông tin chưa hoàn hảo, sự hiểu biết của Ngân hàng về khách hàng còn quá hạn chế, mà nếu như có thông tin thì cũng không mấy tin cậy làm cho ngân hàng thường e ngại trong việc cho vay tín chấp.

Thực tế trên thế giới, những công ti xếp hạng tín dụng có uy tín đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin có chất lượng cho ngân hàng, hệ thống phương tiện thông tin đại chúng phát triển. Còn trong điều kiện chúng ta thông tin chủ yếu thông qua Trung tâm thông tin tín dụng (CIC), Ngân hàng nhà nước, qua các mối qua hệ chính thức cũng như phi chính thức của ngân hàng và nguồn chủ yếu là chính khách hàng cung cấp. Tuy nhiên, thông tin thông qua cơ quan chức năng thì không đủ tính cụ thể và tính cập nhật không cao, trong khi đó thông tin từ khách hàng thì chất lượng không cao vì khách hàng thường có xu hướng che

giấu thông tin thật sự, làm đẹp hồ sơ của mình để có thể thoả mãn các điều kiện vay vốn. Mặt khác trong quan hệ tín dụng các quy định về cho vay tín chấp còn hạn chế dẫn đến rất khó khăn cho ngân hàng trong xử lí nếu xảy ra tình trạng khách hàng không thể thực hiện đúng hợp đồng.

Và một lí do quan trọng như đề cập ở trên là chính khách hàng của Ngân hàng không đủ uy tín để Ngân hàng cho vay không đảm bảo bằng tài sản. Việc áp dụng cho vay không có đảm bảo bằng tài sản chỉ áp dụng đối với các khách hàng truyền thống thực sự có uy tín với ngân hàng, trong hoạt động kinh doanh thường xuyên có lãi và thuyết phục ngân hàng bằng chính các phương án, dự án khả thi.

**2.3.2.4. Phân tích tốc độ luân chuyển vốn tín dụng.**

**Bảng 2.11: Vòng quay vốn tín dụng**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Doanh số thu nợ	441.793	494.263	540.397
Dư nợ vay bình quân	374.401	378.937	450.747
Vòng quay vốn tín dụng(vòng)	1,18	1,3	1,2

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Vòng quay vốn tín dụng phản ánh số vòng chu chuyển của vốn tín dụng. Chỉ tiêu này được tính toán để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc thoả mãn nhu cầu của khách hàng, giải quyết hợp lý giữa 3 lợi ích: nhà nước, khách hàng và ngân hàng.

Doanh số thu nợ năm 2011 đạt 441.793 triệu đồng, dư nợ vay bình quân đạt 374.401 triệu đồng nên số vòng quay vốn là 1,18 vòng. Sau đó vào năm 2012, doanh số thu nợ đạt 494.263 triệu đồng, dư nợ bình quân đạt 378.937 triệu đồng khiến cho vòng quay vốn tín dụng tăng 0,22 vòng so với năm 2011 và đạt 1,3 vòng. Đây là dấu hiệu đáng mừng vì nó thể hiện vốn đầu tư được quay vòng nhanh. Tuy nhiên đến năm 2013, doanh số thu nợ đạt 540.397 triệu đồng, dư nợ vay bình quân đạt 450,747 triệu đồng nên vòng quay vốn tín dụng là 1,2 vòng, giảm so với năm 2012 là 0,1 vòng. Như vậy năm 2013 vốn đầu tư bị động hơn so với năm 2012. Nhìn chung vòng quay vốn tín dụng của Ngân hàng còn chưa

được cao và phát triển không ổn định vì vậy Vietinbank Tô Hiệu cần phải đẩy mạnh vòng quay vốn tín dụng hơn nữa để nâng cao chất lượng tín dụng.

### 2.3.2.5. Phân tích hiệu suất sử dụng vốn

Hiệu suất sử dụng vốn phản ánh việc ngân hàng đã cho vay bao nhiêu phần của nguồn vốn huy động được. Nếu chỉ tiêu này nhỏ hơn 1 thì ngân hàng hoạt động bình thường. Nếu chỉ tiêu này bằng 1 tức là ngân hàng huy động được bao nhiêu thì cho vay bấy nhiêu, lúc này nguy cơ rủi ro thanh khoản đã bắt đầu xuất hiện vì khách hàng có thể đến rút tiền bất cứ lúc nào. Nếu chỉ tiêu này lớn hơn 1 có nghĩa ngân hàng đã sử dụng các nguồn khác để cho vay, lúc này rủi ro thanh khoản đã trở nên tương đối cao.

**Bảng 2.12 : Hiệu suất sử dụng vốn**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Tổng dư nợ	355.730	402.143	499.351
Tổng nguồn vốn huy động	381.415	455.428	509.568
Hiệu suất sử dụng vốn (%)	0,93	0,83	0,98

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Hiệu suất sử dụng của Ngân hàng đạt yêu cầu, cho thấy Ngân hàng đã sử dụng có hiệu quả đồng vốn huy động được. Năm 2011 hiệu suất sử dụng vốn đạt 0,93%; năm 2012 đạt 0,83% và năm 2013 đạt 0,98%. Nhưng nếu chỉ dùng chỉ tiêu này để đánh giá chất lượng tín dụng thì chưa đủ và có phần chưa chính xác vì trong tổng nguồn vốn của ngân hàng thì có hơn 60% là nguồn vốn nhận điều chuyển từ cấp trên do đó mà chỉ tiêu này chỉ phản ánh một phần nào đó chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Ngân hàng cần có nhiều giải pháp tích cực để tăng nguồn vốn huy động giá rẻ, giảm hiệu suất sử dụng vốn xuống thấp hơn nữa.

### 2.3.2.6. Phân tích tình hình nợ quá hạn và nợ xấu

#### ➤ Tình hình nợ quá hạn

Nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng không có khả năng trả cho ngân hàng lãi và vốn gốc khi đến hạn thỏa thuận ghi trên hợp đồng tín dụng. Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao chứng tỏ ngân hàng đang gặp rủi ro tín dụng và có khả năng mất vốn. Tỷ lệ này cho ta biết tại thời điểm xác định cứ 100 đồng ngân hàng đã cho vay thì có bao nhiêu đồng ngân hàng không thể thu hồi.

**Bảng 2.13: Tình hình nợ quá hạn**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Chênh lệch 12-11		Chênh lệch 13-12	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng dư nợ	355.730	402.143	499.351	46.143	13,05	97.208	24,17
Nợ quá hạn	7.680	8.060	12.689	380	4,9	4.629	57,43
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	2,16	2,0	2,54	(0,16)	(7,4)	0,54	27

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Xét tình hình nợ quá hạn trong 3 năm qua ta thấy tình hình nợ quá hạn của chi nhánh là tương đối lớn. Năm 2011, nợ quá hạn là 7.680 triệu đồng, chiếm 2,16% tổng dư nợ. Đến năm 2012, tỉ lệ nợ quá hạn giảm xuống còn 2% tức 8.060 triệu đồng, tương đương 33,75% so với năm 2011. Năm 2013, nợ quá hạn tăng nhanh so với năm 2012 là 12.689 triệu đồng, chiếm 2,54% tổng dư nợ. Điều này đặt ra cho Vietinbank Tô hiệu yêu cầu cấp thiết phải nâng cao nghiệp vụ thu nợ, cho vay... để hạn chế tình trạng nợ quá hạn.

**Bảng 2.14: Tình hình nợ quá hạn theo cơ cấu**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011		2012		2013		Chênh lệch 2012/2011		Chênh lệch 2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Nợ quá hạn	7.680	100	8.060	100	12.689	100	380	4,95	4.629	57,43
- Nhóm 2	4.665	60,74	5.268	65,36	8.811	69,44	603	12,93	3.543	67,25
- Nhóm 3	661	8,61	1.057	13,12	244	1,92	396	59,91	(813)	(76,91)
- Nhóm 4	1.511	19,67	1.241	15,4	2.279	17,96	(270)	(17,87)	1.038	83,64
- Nhóm 5	843	10,98	493	6,12	655	5,16	(350)	(41,52)	162	32,86

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Nợ nhóm 2 hay còn gọi là nợ cần chú ý, là các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày, tuy đã quá hạn nhưng vẫn có khả năng thu hồi cao và chiếm tỷ trọng lớn trong nợ quá hạn. Năm 2011 nợ cần chú ý là 4.665 triệu đồng, chiếm 60,74% tổng nợ quá hạn. Đến năm 2012, nợ cần chú ý tăng 603 triệu

đồng, tương đương mức tăng trưởng 12,93% so với năm 2011, đạt 5.268 triệu đồng và chiếm 65,36% tổng nợ quá hạn. Năm 2013 nợ cần chú ý tăng lên mạnh, đạt 8.811 triệu đồng, tăng 3.543 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 67,25%.

Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) là các khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày cần phải thu hồi. Năm 2011 nợ dưới tiêu chuẩn là 661 triệu đồng. Đến năm 2012, nợ cần dưới tiêu chuẩn tăng 396 triệu đồng, tương đương mức tăng trưởng 59,91% so với năm 2011, đạt 1.057 triệu đồng. Năm 2013 nợ dưới tiêu chuẩn là 1.051 triệu đồng, giảm 813 triệu đồng, tương đương 76,91% so với năm 2012. Nợ nhóm này giảm nguyên nhân là do một phần nợ đã được thu hồi.

Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) là khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày. Năm 2011 nợ nghi ngờ là 1.511 triệu đồng, chiếm 19,67% tổng nợ quá hạn. Đến năm 2012, nợ nghi ngờ đạt 1.241 triệu đồng, giảm 270 triệu đồng, tương đương 17,87% so với năm 2011 và chiếm 15,4% trong tổng nợ quá hạn. Năm 2013 nợ cần chú ý tăng lên mạnh, đạt 2.279 triệu đồng, tăng 1.038 triệu đồng so với năm 2012, tương đương 83,64%. Nguyên nhân do các khoản nợ trước chưa thu hồi được dẫn đến việc gia tăng khoản nợ này.

Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) của ngân hàng khá cao, đây là các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày. Năm 2011 là 843 triệu đồng, chiếm 10,98% tổng nợ quá hạn. Năm 2012 giảm 350 triệu đồng còn 493 triệu đồng. Đến năm 2013, nợ có khả năng mất vốn là 655 triệu đồng, chiếm 5,16% dư nợ quá hạn, tăng 162 triệu đồng so với năm 2012 và tương đương với mức tăng trưởng 32,86%.

Những khoản nợ đến 180 ngày là những khoản nợ vẫn nằm trong tầm kiểm soát, nghĩa là khả năng thu hồi còn rất cao. Ngoài việc thu hồi vốn gốc, ngân hàng còn thu thêm khoản tiền lãi phạt. Riêng các khoản nợ còn lại, tuy ngân hàng chưa thu được vốn đúng như dự kiến nhưng đây là những khoản nợ có tài khoản đảm bảo nên hoàn toàn có thể thu hồi được thông qua thanh lý đấu giá tài sản. Ngân hàng cần có sự phối hợp với cơ quan tòa án, cơ quan thi hành án để thực hiện việc phát mãi tài sản.

Cho vay luôn dựa trên 3 nguyên tắc cơ bản:

- Tiền vay phải được hoàn trả đúng hạn cả lãi lẫn vốn. Nếu các khoản vay không được hoàn trả đúng hạn, thì nhất định sẽ ảnh hưởng tới khả năng thanh toán của ngân hàng.

- Vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích. Để thực hiện nguyên tắc này thì ngân hàng cho vay yêu cầu khách hàng vay vốn phải sử dụng tiền vay đúng mục đích đã ghi trong đơn xin vay, bởi vì mục đích đó đã được ngân hàng thẩm định nếu phát hiện khách hàng vi phạm nguyên tắc này, ngân hàng được quyền thu hồi nợ trước hạn nếu khách hàng không có đủ tiền trả nợ thì chuyển thành nợ quá hạn.

- Vay vốn phải có tài sản tương đương làm đảm bảo. Đảm bảo tín dụng là một tiêu chuẩn bổ xung những mặt hạn chế của nhà quản trị tín dụng cũng như phòng ngừa những diễn biến không thuận lợi của môi trường kinh doanh.

Đối với khách hàng cho vay là cá nhân, hộ gia đình và khách hàng có quy mô vừa và nhỏ.

+ Tìm hiểu, phân tích và nhận định thông tin về khách hàng.

+ Làm tốt công tác thẩm định trong khi xem xét cho vay.

Đối với khách hàng vay vốn có quy mô lớn Ban lãnh đạo ngân hàng thực hiện các nguyên tắc cơ bản về kiểm soát và quản lý rủi ro. Nội dung nguyên tắc bao gồm:

+ Thứ nhất: Tạo ra môi trường có mức độ rủi ro hợp lý.

+ Thứ hai: Xây dựng cấp tín dụng hợp lý.

+ Thứ ba: Duy trì quá trình đo lường và quản lý rủi ro.

+ Thứ tư: Đảm bảo kiểm soát rủi ro cho vay đầy đủ và nâng cao vai trò của công tác kiểm soát.

Thực hiện tốt công tác giám sát, xếp hạng rủi ro và những biện pháp xử lý thu hồi nợ. Xem xét kỹ việc giải ngân đối với các sản phẩm đang sốt ảo trên thị trường

+ Cho vay phục vụ kinh doanh chứng khoán

+ Cho vay kinh doanh các dự án bất động sản có giá trị định giá gấp nhiều lần so với giá trị định giá của ngân hàng.



➤ **Tình hình nợ xấu**

**Bảng 2.15: Tỷ lệ nợ xấu**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	Chênh lệch 12-11		Chênh lệch 13-12	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng dư nợ	355.730	402.143	499.351	46.143	13,05	97.208	24,17
Nợ xấu	3.015	2.792	3.878	(223)	(7,4)	1.086	38,9
Tỷ lệ nợ xấu	0,85	0,69	0,78	(0,16)	(18,82)	0,09	13,04

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Trong tổng dư nợ quá hạn thì dư nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nhóm nợ xấu. Năm 2011, nợ xấu 3.015 triệu đồng, chiếm 0,85% tổng dư nợ. Năm 2012, số nợ xấu là 2.792 triệu đồng, chiếm 0,69% trong tổng dư nợ, giảm 223 triệu đồng so với năm 2011, tương đương mức giảm sút 7,4%. Năm 2013, số nợ xấu là 3.878 triệu đồng chiếm 0,78% trong tổng dư nợ, tăng 1.086 triệu đồng so với năm 2012, tương đương mức tăng trưởng 38,9%.

Như vậy, tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh tuy nằm trong mức có thể chấp nhận được nhưng vẫn còn cao, vì vậy nâng cao chất lượng tín dụng là nhiệm vụ cấp bách hàng đầu của Vietinbank Tô hiệu. Ngân hàng cần đi sâu vào phân tích từng món nợ quá hạn, xác định nguyên nhân phát sinh nợ quá hạn, tìm ra đâu là nguyên nhân khách quan, nguyên nhân chủ quan, xem xét lại quy trình cho vay của cán bộ tín dụng, xem có vấn đề tiêu cực trong quy trình cho vay hay không và tìm ra hướng xử lý phù hợp, hiệu quả.

**2.3.2.7. Phân tích chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động tín dụng**

Tín dụng là hoạt động mang lại lợi nhuận chủ yếu cho Ngân hàng, tỷ lệ lợi nhuận từ tín dụng 3 năm qua đều chiếm trên 90% tổng lợi nhuận. Hiện nay tại các NHTM ở Việt Nam thì lợi nhuận từ hoạt động tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng cao như vậy, lợi nhuận từ các dịch vụ ngân hàng khác chỉ chiếm khoảng 10% tổng lợi nhuận.

**Bảng 2.16: Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Tổng lợi nhuận	6.376	7.634	9.686
Lãi từ hoạt động tín dụng	6.057,2	7.023,28	8.717,4
Tỷ lệ LN từ tín dụng	95%	92%	90%

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Nhìn bảng số liệu phía trên ta cũng nhận thấy được điều này và theo xu hướng ngân hàng hiện đại ngày nay thì tỷ trọng này đang được dần thay đổi. Mặc dù tín dụng là nguồn thu chủ yếu của ngân hàng nhưng lại là nơi tiềm ẩn nhiều rủi ro có thể dẫn đến mất khả năng thanh khoản cho Ngân hàng. Với những số liệu trên ta thấy hoạt động của Ngân hàng đang phụ thuộc rất lớn vào hoạt động tín dụng. Theo xu hướng hiện nay, các Ngân hàng một mặt tăng cường nâng cao chất lượng tín dụng, mặt khác cũng đưa ra nhiều sản phẩm dịch vụ Ngân hàng hơn nhằm đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng như các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, giữ tài sản... nhằm tăng thu nhập và giảm thiểu rủi ro.

### 2.3.2.8. Tỷ lệ xóa nợ

**Bảng 2.17: Tỷ lệ xóa nợ của Vietinbank Tô Hiệu**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Nợ xóa	0	0	1.802,988
Dư nợ bình quân	374.401	378.937	450.747
Tỷ lệ xóa nợ	0%	0%	0,4%

(Nguồn số liệu: Báo cáo tín dụng các năm 2011- 2013)

Tỷ lệ xóa nợ trong 3 năm qua có xu hướng tăng, năm 2011 là 0%, năm 2012 là 0% và đến năm 2013 là 0,4%. Điều này cho thấy rằng rủi ro tín dụng của Ngân hàng đang có xu hướng tăng dần qua các năm. Mặc dù tỷ lệ xóa nợ của Ngân hàng còn thấp, nhân viên tín dụng cũng tập trung vào việc giám sát, quản lý vốn vay, tăng cường các biện pháp nâng cao chất lượng các khoản vay nhưng xu hướng này cũng là điều đáng bận tâm đối với bản thân Chi nhánh Tô Hiệu và toàn hệ thống Vietinbank. Ta cần có những biện pháp hợp lý và nhanh

chống để giảm tỷ lệ nợ xấu xuống mức thấp nhất, tránh việc mất vốn của Ngân hàng và khách hàng.

## **2.4.Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại NHTMCP Công Thương Chi nhánh Tô Hiệu.**

### **2.4.1. Những thành tựu đạt được**

Tuy mới thành lập được 8 năm nhưng Vietinbank Tô Hiệu đã khẳng định được vị trí của mình trên địa bàn và có những thành công đáng khích lệ, nhất là trong lĩnh vực tín dụng thể hiện ở một số mặt sau:

- Mức độ cấp tín dụng không ngừng được mở rộng với doanh số cho vay và dư nợ tín dụng qua các năm, nâng dần thị phần cấp tín dụng của ngân hàng trên địa bàn. Cho vay được mở rộng đã góp phần thúc đẩy sự phát triển của kinh tế tại địa bàn tạo được công ăn việc làm cho người lao động, góp phần vào sự ổn định chung của xã hội.

- Hoạt động của ngân hàng đã đi vào quan hệ ổn định với khách hàng, đã thiết lập được các quan hệ với khách hàng truyền thống. Định hướng tạo dựng quan hệ đối với bộ phận doanh nghiệp ngoài quốc doanh ngày một tốt hơn. Việc tạo lập được quan hệ tốt với khách hàng trong đó có các công ty lớn giúp ngân hàng nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng.

- Nợ xấu tại chi nhánh trong tổng dư nợ luôn đạt mức dưới 1%. Công tác thu nợ được đẩy mạnh. Quy trình thu nợ được xây dựng theo chuẩn chung và sẽ cho hiệu quả cao hơn trong công tác theo dõi khách hàng và thu nợ. Việc nợ xấu được duy trì ở tỷ lệ thấp có phần đóng góp từ định hướng thắt chặt cho vay trong thời gian qua. Tuy nhiên, nếu việc thắt chặt cho vay cứ kéo dài thì cũng là điều không tốt. Chi nhánh cần có những giải pháp cụ thể để giảm thắt chặt cho vay mà vẫn đảm bảo chất lượng cấp tín dụng.

- Tuân thủ đúng đắn các quy định của pháp luật và các quy trình nghiệp vụ trong cho vay. Thủ tục hồ sơ cấp tín dụng của khách hàng được cán bộ tín dụng hoàn thành nhanh chóng nhất có thể và khách hàng luôn được tạo điều kiện thuận lợi để có thể vay vốn ngân hàng.

- Là một chi nhánh trực thuộc Vietinbank Việt Nam, chi nhánh luôn thực hiện đúng và đầy đủ các mục tiêu mà ngân hàng cấp trên đã đề ra. Chỉ đạo đúng đắn, nghiêm túc đối với các đơn vị cấp dưới trong mục tiêu, chiến lược kinh doanh đã được giao phó.

- Phong cách làm việc của CBCNV trong Ngân hàng và các đơn vị trực thuộc luôn được đảm bảo đúng tác phong, thái độ lịch sự, hòa nhã đối với khách hàng, tạo được văn hóa làm việc chung cho đơn vị xứng với mục tiêu: “Vì sự thịnh vượng của khách hàng là sự thành đạt của Ngân hàng”.

Các thành công trên tuy chưa phải là nhiều nhưng cũng là đáng kể đối với Vietinbank Tô Hiệu. Để có được những thành công này là sự phấn đấu hết mình của đội ngũ CBCNV toàn ngân hàng, sự lãnh đạo sáng suốt của ban lãnh đạo và một phần rất lớn của việc cải tiến trang thiết bị công nghệ ngân hàng và đào tạo cán bộ. Bên cạnh đó, chi nhánh cũng nhận được sự quan tâm và tạo điều kiện hết sức thuận lợi của Chính quyền địa phương, các cơ quan ban ngành...Chính những yếu tố này đã đưa đến sự thành công cho Chi nhánh.

#### **2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại**

##### **❖ Những mặt hạn chế:**

Để đạt được những thành công nêu trên tại Ngân hàng thì tập thể CBCNV đã không ngừng nỗ lực và cố gắng. Mặc dù mọi hoạt động của chi nhánh đã được đánh giá là đạt tiêu chuẩn nhưng tại đây vẫn còn tồn tại một số vấn đề hạn chế cần được khắc phục như:

- Phương thức cho vay chủ yếu là vay từng lần, mỗi lần vay người vay vốn phải lập hồ sơ vay từng lần và ngân hàng phải thực hiện đầy đủ quy trình vay vốn. Phương thức này chỉ phù hợp với những khách hàng có quan hệ tín dụng không thường xuyên, còn đối với những khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên và vay với mục đích sản xuất mang tính thời vụ thì phương thức này gây bất lợi cho khách hàng và ngân hàng.

- Mặc dù trong giai đoạn 2011 - 2013 nguồn vốn nội tệ huy động liên tục tăng nhưng vẫn phải sử dụng vốn cấp trên nhiều nên chưa có sự chủ động trong việc cân đối nguồn vốn để cho vay phát triển kinh tế địa phương.

- Tỷ lệ nguồn vốn trung và dài hạn còn quá thấp trong tổng dư nợ. Việc nắm bắt các thông tin tín dụng tại chi nhánh còn rất hạn chế gây ảnh hưởng tới công tác thẩm định trước khi cho vay, theo dõi trong cho vay và duy trì quan hệ sau cho vay với khách hàng. Nguồn thông tin còn chưa cập nhật đã dẫn đến những hậu quả to lớn đối với chất lượng tín dụng của chi nhánh.

- Nợ quá hạn tại chi nhánh tuy có tỷ lệ cao trong tổng dư nợ và tăng qua các năm, điều này làm cho lợi nhuận chung của chi nhánh không cao cũng như có

ảnh hưởng không tốt tới chất lượng tín dụng. Nợ quá hạn không giảm nhiều một phần cũng phải kể đến năng lực của cán bộ tín dụng và cán bộ thẩm định vẫn chưa cao nên khi xét duyệt cho vay đã không xác định đúng mức độ rủi ro của dự án. Đôi khi còn có hiện tượng tiêu cực trong cấp phát tín dụng dẫn đến cho vay đối với khách hàng không đủ tiêu chuẩn.

❖ ***Nguyên nhân tồn tại những hạn chế :***

- Ngân hàng chưa làm tốt công tác Marketing Ngân hàng, chưa đi sâu vào nghiên cứu để đáp ứng nhu cầu của khách hàng bằng cách nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ, đa dạng hóa các hình thức đầu tư.

- Do trong khi nền kinh tế địa bàn không phải là vô hạn nhưng mật độ các ngân hàng mọc lên nhiều với quy mô lớn, làm cạnh tranh ngày càng cao và khó khăn về mọi hoạt động.

- Do hiện nay sự biến động giá cả thị trường làm cho giá vàng tăng lên nên dân cư tập trung tiết kiệm bằng vàng thay vì gửi tiết kiệm. .

- Do việc giao khoán các chỉ tiêu huy động vốn, thu nợ .. gắn với chi trả tiền lương đến cán bộ công nhân viên làm chưa triệt để, đạt hiệu quả không cao.

- Do trình độ của các hộ vay còn hạn chế, khả năng lập dự án kém, cán bộ tín dụng phải hướng dẫn hay tự mình lập PAKD, tính toán các chi phí, sau đó tự mình thẩm định lại nên làm cho hoạt động thẩm định chỉ mang tính hình thức, các con số về chi phí và vốn cơ bản không phản ánh đúng thực trạng kinh doanh của khách hàng mà chỉ là đánh giá chủ quan của cán bộ tín dụng.

Để tiếp tục phát huy những thành công đã đạt được và khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động tín dụng của Vietinbank Tô Hiệu, đưa chất lượng tín dụng của ngân hàng ngày một được nâng cao, cần nghiên cứu một số giải pháp trọng điểm cũng như xây dựng những định hướng phát triển cụ thể cho hoạt động kinh doanh tại ngân hàng.

### **Chương III: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP CôngThương – chi nhánh Tô Hiệu**

#### **3.1. Định hướng và mục tiêu hoạt động nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Vietinbank – chi nhánh Tô Hiệu.**

##### **3.1.1. Định Hướng hoạt động chung của Chi Nhánh**

Chiến lược của Vietinbank trong hai năm tới (2014-2015) và tầm nhìn đến năm 2020 là phấn đấu trở thành 1 trong 20 Ngân hàng hiện đại có chất lượng, hiệu quả và uy tín hàng đầu trong khu vực Đông Nam Á vào năm 2020. Với định hướng phát triển đó, Vietinbank Tô hiệu cũng đề ra những mục tiêu phù hợp với tình hình hoạt động tín dụng cũng như toàn bộ hoạt động của chi nhánh.

+ Xây dựng và hoàn thiện mô hình tổ chức, quản trị tăng cường năng lực điều hành các cấp của Vietinbank tạo nền tảng vững chắc để phát triển thành Tập đoàn tài chính hàng đầu tại Việt Nam.

+ Tập trung tái cơ cấu toàn diện các mặt hoạt động kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả và duy trì chất lượng. Chủ động kiểm soát rủi ro và tăng trưởng bền vững.

+ Duy trì và phát triển vị thế, tầm ảnh hưởng của Vietinbank trên thị trường tài chính.

+ Nâng cao năng lực quản trị rủi ro, chủ động áp dụng và quản lý theo các thông lệ tốt nhất phù hợp với thực tiễn kinh doanh tại địa bàn.

+ Phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ, nắm giữ thị phần lớn về dư nợ tín dụng, huy động vốn và dịch vụ bán lẻ.

+ Nâng cao năng lực khai thác ứng dụng, công nghệ trong hoạt động kinh doanh, tạo đột phá để tăng hiệu quả, năng suất lao động.

+ Phát triển nhanh nguồn nhân lực chất lượng cao, nâng cao năng suất lao động.

+ Phấn đấu trở thành ngân hàng được xếp hạng tín nhiệm tốt nhất trong hệ thống xếp hạng tín nhiệm của Ngân hàng Nhà Nước Hải Phòng.

+ Bảo vệ, duy trì và phát huy giá trị cốt lõi. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp và phát triển thương hiệu Vietinbank.

Trên cơ sở mục tiêu chung, mục tiêu ưu tiên và một số chỉ tiêu tài chính chủ yếu đặt ra trong kế hoạch 5 năm gắn với tái cơ cấu, Vietinbank đã phân chia

chương trình hành động theo 8 cấu phần chính bao quát toàn bộ hoạt động kinh doanh và quản trị điều hành tại Vietinbank. Cụ thể:

- Tín dụng: Đa dạng hóa cơ cấu tín dụng theo ngành nghề, lĩnh vực và đối tượng khách hàng. Đảm bảo tăng trưởng về quy mô gắn liền với đảm bảo chất lượng tín dụng

- Huy động vốn: Điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn về kỳ hạn và khách hàng theo hướng bền vững và hiệu quả thông qua gia tăng nguồn vốn trung dài hạn, nguồn vốn huy động từ dân cư.

- Đầu tư: Giảm dần và hướng đến chấm dứt các khoản đầu tư ra ngoài ngành, lĩnh vực kinh doanh chính, nâng cao hiệu quả của các khoản đầu tư góp vốn và đầu tư vào các công ty trực thuộc.

- Thu nhập, hiệu quả: Đa dạng hóa nguồn thu nhập, đảm bảo các chỉ số phản ánh khả năng sinh lời (ROA, ROE).

- Nguồn nhân lực - Mô hình tổ chức: Xây dựng đội ngũ chuyên gia, thiết lập nền tảng tập đoàn tài chính ngân hàng.

- Công nghệ: Củng cố hệ thống công nghệ thông tin hiện đại hỗ trợ đặc lực cho hoạt động quản trị điều hành và phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Mở rộng địa bàn huy động vốn đảm bảo tự cân đối vốn cho hoạt động tín dụng, thị phần huy động vốn đạt 30% so với các tổ chức trên địa bàn. Mở rộng loại hình tín dụng và sử dụng linh hoạt các loại hình cho vay, bảo đảm an toàn và có hiệu quả. Chú trọng đầu tư tín dụng với mọi ngành nghề và mọi thành phần kinh tế.

Tăng cường và phát triển các hoạt động tín dụng đa dạng hóa theo hướng thuận lợi, nhanh chóng, đạt hiệu quả cao phấn đấu đạt mục tiêu chiếm lĩnh 40% thị trường dịch vụ trên địa bàn.

Cải tiến đổi mới trang thiết bị, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ nghiệp vụ, đổi mới cách làm, cách nghĩ và luôn hướng tới khách hàng với những dịch vụ ngân hàng tốt nhất, phấn đấu vì sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

### **3.1.2. Mục tiêu hoạt động của chi nhánh trong những năm tới.**

Căn cứ vào mục tiêu phát triển kinh tế xã hội chủ yếu của thành phố, xuất phát từ phương hướng nhiệm vụ kinh doanh năm 2014 của NH TMCP Công

Thương, phát huy những kết quả tốt đạt được, đồng thời rút kinh nghiệm những thiếu sót tồn tại trong năm 2013, chi nhánh xác định mục tiêu chủ yếu cho hoạt động kinh doanh trong hai năm 2014 – 2015 như sau :

- Tổng nguồn vốn huy động tăng bình quân 20%/năm
- Tổng dư nợ bình quân 20%/năm
- Nợ quá hạn/Tổng dư nợ < 0,5%
- Chênh lệch lãi suất 0,4%
- Lợi nhuận tối thiểu bình quân tăng 5 - 10%
- Tỷ lệ nợ xấu < 1%

Ngoài ra phải tăng cường mở rộng hoạt động dịch vụ, đảm bảo chất lượng tín dụng, chi tiêu hợp lý, phấn đấu hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ thuế cho Nhà nước, Bảo hiểm xã hội, đủ lương, có thưởng và các chế độ cho người lao động.

### **3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của chi nhánh**

Có nhiều giải pháp khác nhau để có thể nâng cao chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Tùy vào từng thực trạng tại mỗi Ngân hàng mà ta có thể đưa ra được những giải pháp cụ thể khác nhau. Và sau đây là một số giải pháp đối với Vietinbank Chi nhánh Tô hiệu.

#### **3.2.1. Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ**

Cán bộ tín dụng ngoài việc tinh thông nghiệp vụ cũng cần phải không ngừng tìm tòi, sáng tạo và có sự am hiểu cần thiết đối với kiến thức khoa học trong lĩnh vực nông nghiệp từ đó tư vấn, gợi ý và hướng dẫn người nông dân sản xuất. Cần phải tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ tín dụng không ngừng được đào tạo và tiếp thu những trình độ mới.

Chi nhánh cần định kỳ tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ để phổ biến kiến thức mới và kinh nghiệm cho vay đến từng cán bộ tín dụng. Cần có việc kiểm tra giám sát chặt chẽ công tác đào tạo và nên thực hiện kiểm tra lại sau khi đào tạo cho cán bộ.

Ngoài ra cũng cần phải giáo dục tư cách, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng. Những người làm công tác tín dụng là những người trực tiếp gặp gỡ khách hàng, thăm định khách hàng, xem xét tài sản thế chấp... Do đó phải thường xuyên làm công tác tư tưởng cho nhân viên tín dụng.



### **3.2.2. Cho vay tập trung có trọng điểm**

Cần đầu tư vốn tập trung có trọng điểm, đối với những khách hàng thuộc những ngành, vùng có tiềm năng lớn và phát triển bền vững. Để tránh rủi ro, nguyên tắc ‘thận trọng’ cần được ngân hàng quan tâm. Vì vậy, chi nhánh phải chọn lọc khách hàng một cách kỹ lưỡng.

Chi nhánh cần giữ vững khách hàng truyền thống, chú trọng cho vay các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các trang trại sản xuất có hiệu quả trên địa bàn. Bám sát vào các chương trình kinh tế trọng điểm của thành phố. Cho vay phải thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, nghiêm túc thực hiện chế độ giao khoán chỉ tiêu dư nợ, thu nợ, nợ xấu cho từng đơn vị, từng cán bộ tín dụng và trả lương theo kết quả hoàn thành chỉ tiêu được giao.

### **3.2.3. Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, giám sát sau khi cho vay**

- Định kì hàng tháng, hàng quý cán bộ tín dụng phải tiến hành kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của ngân hàng thông qua sổ sách hạch toán theo dõi của khách hàng, hoá đơn chứng từ cũng như thông qua việc thị sát tiến độ thực hiện dự án, phương thức sản xuất kinh doanh của khách hàng.

- Khi nhận được các báo cáo tài chính của khách hàng cán bộ tín dụng phải theo dõi, phân tích tình hình thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính của khách hàng vay vốn để xác định các biến động ảnh hưởng lớn đến khả năng trả nợ của khách hàng.

- Đối với tài sản đảm bảo là máy móc thiết bị, nhà xưởng cán bộ tín dụng phải thường xuyên kiểm tra trên hồ sơ bảo đảm tiền vay và kiểm tra tài sản tại hiện trường để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh như: mất mát, hư hỏng, làm giảm giá trị, có sự chuyển nhượng người sở hữu, những biến động về giá trị thị trường của tài sản. Còn đối với trường hợp bảo đảm là bảo lãnh của bên thứ ba, cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi năng lực tài chính của người bảo lãnh.

Bên cạnh công tác kiểm tra, kiểm soát khách hàng, Chi nhánh cũng phải thường xuyên kiểm tra, kiểm soát nội bộ để có thể phát hiện và ngăn chặn kịp thời những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ tín dụng.

### 3.2.4. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng

Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng chính là cơ sở để hình thành các khoản vay tốt, có độ an toàn cao. Và để hình thành bước công việc này cần thực hiện các biện pháp cụ thể sau:

#### ➤ **Nâng cao khả năng thu thập thông tin, khả năng đánh giá, phân tích khách hàng**

Nguồn thông tin mà cán bộ tín dụng nhận được chính là từ bộ hồ sơ vay vốn do khách hàng cung cấp. Tuy nhiên trong điều kiện Việt Nam hiện nay, tính chính xác của nguồn thông tin này thường không cao. Do đó, cán bộ tín dụng cần phải thu thập thêm các thông tin thông qua việc trực tiếp gặp gỡ khách hàng, phỏng vấn, tham quan nhà xưởng, xem xét tài sản thế chấp ... giúp ngân hàng có những nhận định chính xác hơn.

Ngoài nguồn thông tin trên cán bộ tín dụng còn có thể thu thập thông tin từ các ngân hàng khác đã có quan hệ với người vay, những doanh nghiệp có quan hệ với người xin vay, đặc biệt là các doanh nghiệp bán nguyên vật liệu và doanh nghiệp tiêu thụ sản phẩm của khách hàng. Qua đó có thể thấy được rõ hơn về năng lực tài chính, năng lực sản xuất và khả năng tiêu thụ sản phẩm của khách hàng. Những người làm công tác cho vay cũng cần quan tâm đến nguồn thông tin từ trung tâm phòng ngừa và xử lý rủi ro tín dụng của Vietinbank Việt Nam, từ thông tin tín dụng của ngân hàng nhà nước, thông tin từ báo chí, internet ...

#### ➤ **Công tác quản lý nợ**

Chấp hành nghiêm túc các quyết định hiện hành về hoạt động tín dụng, phát hiện và kiến nghị kịp thời những điều bất hợp lý, không phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước, để có biện pháp khắc phục kịp thời, thực hiện tốt các điều khoản quy định trong chế độ, thể lệ tín dụng về quy trình, thủ tục xét duyệt cho vay, quản lý hồ sơ vay vốn, theo dõi tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng...

Chi nhánh cần tiến hành kiểm soát chặt chẽ các khoản tín dụng có tài sản thế chấp, bảo đảm tài sản thế chấp phải có đầy đủ các yếu tố điều kiện (pháp lý, giá trị) để phát mại dễ dàng khi cần thiết. Cần phát hiện và ngăn chặn kịp thời hành vi của khách hàng làm ảnh hưởng đến mức độ an toàn của khoản tiền cho vay (như lừa đảo, vay của ngân hàng này trả nợ ngân hàng khác...).

Chi nhánh cần tăng cường trách nhiệm của các cấp, các bộ phận trong việc cấp tín dụng, theo dõi chặt chẽ việc hạn mức tín dụng theo hướng:

- Thành lập thêm bộ phận quản lý rủi ro: bao gồm những người có trình độ chuyên môn tốt, có tích lũy kinh nghiệm trong công tác tín dụng.
- Xác định rõ trách nhiệm của các cấp, các bộ phận trong việc tham gia xét duyệt cho vay.

Thực hiện các biện pháp trên sẽ có tác dụng tăng cường trách nhiệm của các bộ phận độc lập trong việc phối hợp với nhau để xét duyệt cho vay. Nhờ đó có thể quản lý tốt các khoản cho vay ngay từ khâu đầu, tăng cường tính hợp pháp phối hợp giữa các bộ phận đơn vị trong chi nhánh. Điều này càng có ý nghĩa hơn khi cấp tín dụng ngày càng trở nên phức tạp với quy mô lớn. Đánh giá phân loại các khoản nợ để lượng định được rủi ro trong quá trình cho vay. Hầu hết tất cả các NHTM hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam đều phân loại nợ theo quyết định 493/QĐ-NHNN-2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

#### ➤ **Giải quyết nợ quá hạn**

Để hạn chế đến mức thấp nhất khả năng tổn thất trong tương lai của ngân hàng, song song với việc thực hiện nghiêm túc về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro của ngân hàng nhà nước, chi nhánh cần phân tích nguyên nhân, thực trạng nợ quá hạn để đưa ra các giải pháp khắc phục.

Trong trường hợp khách hàng có khả năng tài chính khó khăn tạm thời song vẫn còn khả năng và ý chí trả nợ, chi nhánh nên áp dụng chính sách hỗ trợ như cho vay thêm, gia hạn nợ... Điều này một mặt góp phần tạo điều kiện cho khách hàng trả nợ, một mặt góp phần củng cố mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng.

Trong trường hợp khách hàng cố tình kéo dài thời gian, không có khả năng trả nợ thì chi nhánh nên thực hiện chính sách thanh lý như bán tài sản thế chấp, phong tỏa tài sản thế chấp, trong trường hợp tài sản thế chấp không đủ để xử lý rủi ro tín dụng thì dùng nguồn dự phòng để xử lý.

Song song với những biện pháp trên, Chi nhánh cũng nên chú ý đến việc tận thu nợ ngoại bảng. Việc tận thu nợ ngoại bảng hay đã xử lý rủi ro chính là góp phần lành mạnh hoá tài chính của chi nhánh. Đồng thời trong quá trình tận thu nợ ngoại bảng ngân hàng cần chú trọng vấn đề bảo mật thông tin, không được tiết lộ thông tin cho khách hàng biết về việc đã xử lý rủi ro tín dụng, tránh tình trạng khách hàng biết cố tình chây ì không trả.

### 3.2.5. Các giải pháp hỗ trợ khác

#### ➤ **Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn**

Hoạt động huy động vốn tạo điều kiện cho hoạt động tín dụng của ngân hàng giúp cho ngân hàng có thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu vay vốn của khách hàng. Tính chất và đặc điểm của nguồn huy động được ảnh hưởng trực tiếp đến chính sách tín dụng của ngân hàng. Do đó cần phải đẩy mạnh hoạt động huy động vốn đồng thời xây dựng cơ cấu nguồn huy động hợp lý nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của chi nhánh.

#### ➤ **Nâng cao trình độ công nghệ ngân hàng**

Công nghệ ngân hàng là một yêu cầu hết sức cơ bản. Do kinh doanh trong lĩnh vực đặc biệt, nhu cầu về thông tin và xử lý thông tin một cách chính xác và hiệu quả là điều vô cùng quan trọng đối với ngân hàng. Do đó cần phải chú trọng nâng cao trình độ công nghệ ngân hàng từ đó phục vụ tốt hơn cho hoạt động kinh doanh nói chung cũng như công tác tín dụng nói riêng.

➤ **Cho vay gắn liền với sử dụng các dịch vụ, tiện ích của ngân hàng (dịch vụ tài khoản thanh toán, phát hành thẻ tín dụng và dịch vụ ngân hàng điện tử)**

Đây là các dịch vụ bổ trợ cho hoạt động tín dụng nhằm giảm chi phí hoạt động cho ngân hàng và tăng thêm tiện ích cho khách hàng góp phần thu hút thêm khách hàng và việc quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng cũng tốt hơn.

#### ➤ **Đẩy mạnh các hoạt động marketing**

Vai trò của marketing trong kinh doanh nói chung và trong kinh doanh ngân hàng nói riêng là không thể phủ nhận. Trước hết, marketing tham gia vào việc giải quyết những vấn đề cơ bản của hoạt động kinh doanh ngân hàng, hoạt động marketing trở thành cầu nối gắn kết hoạt động của ngân hàng với thị trường. Đặc biệt, hoạt động marketing tạo vị thế cạnh tranh cho ngân hàng, do đó trong thời gian tới ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động marketing hơn nữa để thu hút khách hàng.

## 3.3. Một số kiến nghị

### 3.3.1. Đối với Nhà nước và Chính phủ

- Chính phủ cần hoàn chỉnh đề án nghiên cứu cải tiến cách định giá tài sản đảm bảo bằng việc xem xét khung giá đối với quyền sử dụng đất sao cho phản

ánh được giá cả thị trường và xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên trách trong việc đánh giá bất động sản.

- Thành lập quỹ bảo lãnh tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ dựa trên cơ chế bảo lãnh một phần nhằm khuyến khích các tổ chức tín dụng thông qua việc gánh chịu một phần rủi ro tín dụng. Mục tiêu trọng tâm của quỹ này là bảo lãnh cho các doanh nghiệp có các dự án, phương án hiệu quả, nhưng không có đủ tài sản đảm bảo.

- Sớm ban hành luật sở hữu tài sản để thống nhất các chuẩn mực về giấy tờ sở hữu tài sản của tất cả các thành phần kinh tế. Thông qua đó thúc đẩy việc chuyển quyền sở hữu tài sản nhanh chóng, dễ dàng, tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại trong việc nhận tài sản đảm bảo và phát mại tài sản đảm bảo.

- Cải tiến công tác toà án, thi hành án, sớm chỉnh sửa pháp lệnh thi hành án để nâng cao hiệu lực pháp lý của các bản án đã có hiệu lực thi hành, rút ngắn thời gian tố tụng, thời gian thi hành án.

- Phát triển thị trường chứng khoán hơn nữa cho tương xứng với vai trò của nó, tạo kênh huy động vốn dài hạn cho doanh nghiệp, tạo điều kiện cho Ngân hàng tham gia kinh doanh, tìm kiếm thông tin trên thị trường chứng khoán.

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cần hoàn thiện các quy chế, quy định và môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng. NHNN cần rà soát các văn bản chồng chéo, thiếu đồng bộ, không còn phù hợp với thực tế để hệ thống các văn bản của ngành mang tính pháp lý cao chứ không đơn thuần là hướng dẫn nghiệp vụ. Nâng cao hiệu lực thanh tra và quản lý của NHNN trong việc khắc phục những khuyết điểm, xử lý kiên quyết những sai phạm đã được phát hiện và chủ động có giả pháp đồng bộ với các ngành có liên quan.

- Cần đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát; giúp cho trung tâm phòng ngừa rủi ro tín dụng hoạt động hữu hiệu hơn nữa.

- Ngân hàng Nhà nước nên áp dụng mức lãi suất khác nhau cho nợ quá hạn, phân theo nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan.

### **3.3.3. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam**

Sau một thời gian thực tập tại Vietinbank Tô Hiệu, em mạnh dạn đề xuất một số kiến nghị sau với hy vọng Vietinbank nói chung cũng như chi nhánh Tô

Hiệu nói riêng sẽ ngày càng phát triển, nâng cao chất lượng tín dụng hơn nữa và sẽ trở thành một địa chỉ tin cậy đối với mọi khách hàng.

- Đề nghị Vietinbank Việt Nam cần giao quyền cao hơn nữa về phí dịch vụ, lãi suất huy động cho Giám đốc Chi nhánh để phù hợp với sự cạnh tranh khốc liệt giữa các TCTD hiện nay về thanh toán và huy động vốn.

- Vietinbank Việt Nam cần phối hợp với các cơ quan, ban ngành có liên quan ban hành những văn bản hướng dẫn dưới luật nhằm triển khai đồng bộ luật NHNN, luật các TCTD đồng thời phải nhanh chóng có những văn bản chỉ đạo và hướng dẫn nghiệp vụ cụ thể để thi hành thống nhất trong toàn hệ thống.

- Vietinbank Việt Nam cần tăng thêm mức chi hoa hồng cho các tổ chức và cá nhân thu được nợ tồn đọng cho Ngân hàng, mức chi như hiện nay (3% số tiền thu được) là chưa hợp lý, chưa khuyến khích được người thu nợ.

- Quy trình tín dụng của Vietinbank Việt Nam cần được thay đổi, nâng cấp theo quy trình tín dụng chuẩn quốc tế. Theo đó, quá trình thẩm định, quá trình quyết định khoản vay và quá trình thu nợ được tách riêng và giao phó cho từng bộ phận riêng biệt để đảm bảo tính khách quan, hạn chế tiêu cực.

## KẾT LUẬN

Trong thời kỳ kinh tế khủng hoảng như hiện nay, tất cả các lĩnh vực các ngành kinh tế đều chịu ảnh hưởng một mức nhất định từ cuộc khủng hoảng tài chính trong đó ta có thể nói ngành tài chính- ngân hàng chịu ảnh hưởng lớn nhất, trong hoạt động của ngân hàng cũng như các tổ chức tín dụng gặp rất nhiều rủi ro, phải đối phó với nhiều khó khăn trước mắt, Ngân hàng thương mại, các tổ chức cần phải nắm bắt sự biến động trên thị trường và tìm các giải pháp xử lý tốt để tránh được khó khăn nhằm sử dụng vốn có hiệu quả, an toàn với tốc độ tăng trưởng cao. Đối với ngân hàng, tín dụng là sản phẩm mang lại doanh thu chủ yếu nên đòi hỏi mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng của nó là nhiệm vụ hàng đầu trong chiến lược phát triển của ngân hàng.

Từ thực tế nghiên cứu thực trạng hoạt động kinh doanh nói chung và thực trạng hoạt động tín dụng nói riêng tại Vietinbank Tô Hiệu, em đã rút ra được những đánh giá về chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng, tìm những nguyên nhân và đưa ra đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện cho vấn đề còn tồn tại.

Với thời gian nghiên cứu tìm hiểu không nhiều, nội dung khóa luận của em chắc chắn không thể tránh khỏi những sai sót. Là một sinh viên thực tập với hiểu biết có hạn, chưa có kinh nghiệm thực tế, việc sưu tầm tài liệu, kiến thức, trình độ của bản thân còn hạn chế nên trong khóa luận có vấn đề chưa được đề cập đến hoặc được đề cập đến nhưng còn thiếu tính thực tế, chưa xem xét đến bối cảnh cũng như hoàn cảnh áp dụng nên em rất mong các thầy cô giáo, các cán bộ nhân viên trong chi nhánh ngân hàng đóng góp ý kiến để giúp em hoàn thiện tốt đề tài này.

Em cũng bày tỏ lòng biết ơn tới cô giáo Th.S Phạm Thị Nga và tập thể nhân viên của Vietinbank chi nhánh Tô Hiệu đã tận tình hướng dẫn chỉ bảo để em có thể hoàn thành đề tài khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn !!!

Hải Phòng, ngày 18 tháng 11 năm 2014

Sinh viên

**Vũ Thị Ngọc Bích**