

**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 : Trần Tùng Linh
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Cao Thị Thu

HẢI PHÒNG - 2016

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO KHẢ NĂNG
PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN-
CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

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

**Sinh viên : Trần Tùng Linh
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Cao Thị Thu**

HẢI PHÒNG – 2016

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Trần Tùng Linh

Mã SV: 1212404037

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao khả năng phát triển hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

- Trình bày cơ sở lý luận về hoạt động cho vay và các nhóm chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng hoạt động cấp tín dụng, cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam thương tín - Chi nhánh Hải Phòng. Trên cơ sở đó đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động cho vay của chi nhánh và tìm ra được một số nguyên nhân cơ bản còn tồn tại trong hoạt động cho vay của Chi nhánh.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng phát triển và mở rộng hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng.

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

Số liệu thu thập tại ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín chi nhánh Hải Phòng

Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2013, 2014, 2015

Bảng cân đối kế toán 2013, 2014, 2015

Các số liệu về nhân sự, chiến lược và thông tin khác năm 2013, 2014, 2015.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên Cao Thị Thu

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

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

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nâng cao khả năng phát triển hoạt động cho vay Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – chi nhánh Hải Phòng

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 10 tháng 10 năm 2016

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 31 tháng 12 năm 2016

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2016

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT Trần Hữu Nghị

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

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

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...):

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

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

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

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2016

Cán bộ hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY VÀ CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1. Những vấn đề cơ bản về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1 Khái niệm cho vay ngân hàng.....	3
1.2 Căn cứ vào thời hạn cho vay	4
1.3 Căn cứ vào bảo đảm cho vay	4
1.4 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn	5
1.5 Căn cứ vào chủ thể vay vốn	5
1.6 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay	5
1.7 Căn cứ vào xuất xứ cho vay	6
2. Vai trò của cho vay ngân hàng.....	6
2.1 Đối với nền kinh tế.....	6
2.2 Đối với khách hàng	7
2.3 Đối với ngân hàng thương mại	7
3 Kết quả hoạt động tín dụng ngân hàng	8
3.1 Khái niệm kết quả hoạt động tín dụng	8
3.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá kết quả hoạt động tín dụng ngân hàng.....	8
3.2.1. Xét trên góc độ ngân hàng.	9
3.2.2. Xét trên góc độ khách hàng:.....	10
3.3 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá kết quả hoạt động cho vay ngân hàng.	10
4. các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng cho vay ngân hàng	15
4.1 Nhân tố từ phía ngân hàng – nhân tố chủ quan.....	15
4.1.1 Chính sách cho vay của ngân hàng.	15
4.1.2 Chất lượng nhân sự.	16
4.1.3 Thông tin cho vay.....	16
4.1.4 Quy trình cho vay.....	16
4.1.5 Kiểm soát nội bộ.	16
4.2 Nhân tố từ phía khách hàng – nhân tố khách quan.	17
4.2.1 Năng lực, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của khách hàng.....	17

4.2.2 Uy tín, đạo đức của khách hàng.....	17
4.2.3. Rủi ro trong kinh doanh của khách hàng.....	17
4.3 Nhân tố từ môi trường kinh doanh.....	17
4.3.1. Môi trường kinh tế.....	17
4.3.2 Môi trường chính trị - xã hội.....	18
4.3.3 Môi trường tự nhiên.....	18
4.3.4 Môi trường pháp lí - Những nhân tố thuộc về quản lí vĩ mô của Nhà nước..	18
CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG	20
1 Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín - chi nhánh Hải Phòng.....	20
1.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín.....	20
1.2 Ngân hàng Việt Nam thương tín - Chi nhánh Hải Phòng.....	21
1.3 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận	22
2.Quy trình cho vay chung của VIETBANK:.....	23
2.1. Mục đích:Quy trình này quy định về việc thực hiện nghiệp vụ cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương tín (VIETBANK).....	23
2.2.Phạm vi áp dụng: Áp dụng toàn hệ thống VIETBANK.	23
2.3.Mô tả quy trình:.....	23
2.4 Các nghiệp vụ chủ yếu	29
3.Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian gần đây:.....	30
3.1Kết quả kinh doanh:	30
3.2 Kết quả hoạt động tín dụng:	31
3.3. Kết quả kinh doanh của hoạt động cho vay trong thời gian gần đây:.....	34
3.5 Tình hình thu nợ.....	37
3.5.1 Tỷ lệ thu lãi	37
3.5.2 Hệ số thu hồi nợ	38
4.Đánh giá về khả năng hoạt động cho vay của Ngân hàng:	40
CHƯƠNG III MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO PHÁT TRIỂN VÀ MỞ RỘNG KHẢ NĂNG CHO VAY TẠI VIETBANK – CN HẢI PHÒNG	43
1.Định hướng phát triển cho vay của VIETBANK – Chi nhánh HẢI PHÒNG đến năm 2015.	43
1.1.Định hướng phát triển chung của VIETBANK:	43

1.2.Định hướng phát triển và mở rộng của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng:	43
2. Một số giải pháp nhằm phát triển và mở rộng hoạt động cho vay của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng:.....	44
2.1. Giải pháp cải tiến quy trình cho vay:	44
2.2.Giải pháp phát triển và mở rộng số lượng khách hàng	47
2.3. Giải pháp về phát triển chính sách tín dụng:.....	50
2.4. Giải pháp về tăng cường hoạt động maketing và phát triển sản phẩm dịch vụ	51
2.5 Giải pháp khác.....	55
3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	56
3.1. Kiến nghị đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.	56
3.2. Kiến nghị đối với NHNN.	56
3.3. Kiến nghị đối với ngân hàng TMCP Việt Nam Thương tín - Chi nhánh Hải Phòng.....	57
KẾT LUẬN	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO	60

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1: Các nghiệp vụ chủ yếu của ngân hàng	29
Bảng 2: Kết quả hoạt động kinh doanh của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng	30
Bảng 3: Kết quả hoạt động tín dụng của VIETBANK – CN Hải Phòng.....	31
Bảng 4: Kết quả kinh doanh cho vay của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng.	34
Biểu đồ 2: Dự nợ tín dụng theo đối tượng	35
Bảng 5: Vòng quay vốn tín dụng	36
Bảng 6: Tỷ lệ thu lãi	37
Bảng 7: Hệ số thu hồi nợ.....	38
Bảng 8: Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu tại chi nhánh.....	39
Bảng 9: Cơ cấu nợ xấu	40

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	Ngân hàng thương mại
Vietbank	Ngân hàng cổ phần thương mại Việt Nam Thương tín
NHNN	Ngân hàng nhà nước
LNTT	Lợi nhuận trước thuế
DN	Doanh nghiệp
TCTD	Tổ chức cho vay
TSDB	Tài sản đảm bảo

LỜI MỞ ĐẦU

Tính cấp thiết của đề tài

Ngân hàng là một trong những mắt xích quan trọng cấu thành nên sự vận động nhịp nhàng của nền kinh tế. Cùng với các ngành kinh tế khác, ngân hàng có nhiệm vụ bình ổn thị trường tiền tệ, kiềm chế và đẩy lùi lạm phát, tạo công ăn việc làm cho người lao động, giúp đỡ các nhà đầu tư, phát triển thị trường vốn, thị trường ngoại hối, tham gia thanh toán và hỗ trợ thanh toán.

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, hoạt động cho vay là một trong những hoạt động chủ yếu và đem lại phần lớn thu nhập cho ngân hàng. Cùng với nhiều vai trò khác thì hoạt động cho vay là một trong những hoạt động có tính chiến lược. Hệ thống ngân hàng Việt Nam đã và đang chịu ảnh hưởng rất lớn từ những khó khăn của nền kinh tế thế giới, đặc biệt là vấn đề nợ xấu đã vượt ngưỡng cho phép 3% theo qui định của Ngân hàng Nhà nước. Cũng chính vì cục máu đông nợ xấu đã làm ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại. Tình trạng chung của các ngân hàng thương mại hiện nay là huy động được nhiều vốn nhàn rỗi nhưng lại không thể cho vay được. Qua quá trình tìm hiểu và nhận định thực tế, em nhận thấy đây là một vấn đề rất quan trọng mà hệ thống ngân hàng thương mại nói chung và ngân hàng cổ phần Việt Nam thương tín – Chi nhánh Hải Phòng nói riêng rất quan tâm và tìm mọi biện pháp nâng cao kết quả hoạt động tín dụng. Vì vậy em mạnh dạn chọn đề tài: “Một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng phát triển hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng”.

Mục đích nghiên cứu

Tổng hợp phương pháp luận để nghiên cứu thực trạng cấp cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam thương tín – Chi nhánh Hải Phòng.

Phân tích một cách sâu sắc thực trạng hoạt động cấp tín dụng, cho vay tại ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín - Chi nhánh Hải Phòng.

Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng phát triển hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng.

Nội dung nghiên cứu của đề tài

- Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay, cấp tín dụng và các chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay, cấp tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam thương tín – chi nhánh Hải Phòng và đưa ra các đánh giá cụ thể kết quả hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng phát triển hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín – chi nhánh Hải Phòng.

Đối tượng nghiên cứu

Ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín - Chi nhánh Hải Phòng

Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp xử lý số liệu: từ số liệu thu thập được tiến hành xử lý tổng hợp, trình bày, tính toán các số đo để kết quả có được sẽ khái quát được đặc trưng của tổng thể.

Phương pháp mô tả: thu thập số liệu, tóm tắt, trình bày, tính toán và mô tả các đặc trưng khác nhau để phản ánh một cách tổng quát đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp phân tích, tổng hợp: từ các phương pháp nghiên cứu trên đưa ra kết luận, nhận định chung về hiện tượng và đề xuất các giải pháp nâng cao kết quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh.

Bố cục khóa luận

Khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay và các nhóm chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cấp tín dụng, cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam thương tín - Chi nhánh Hải Phòng

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng phát triển và mở rộng hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương tín – Chi nhánh Hải Phòng.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY VÀ CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1. Những vấn đề cơ bản về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.

1.1 Khái niệm cho vay ngân hàng

Cho vay là một khái niệm đã tồn tại từ lâu trong xã hội loài người. Cho vay theo nghĩa latin là *credim*, là sự tín nhiệm, tin tưởng, tên gọi này xuất phát từ bản chất của quan hệ cho vay. Trong quan hệ cho vay, người cho vay sẽ cho người cần vay vốn theo các điều kiện đã được thỏa thuận trước như thời gian cho vay, thời hạn trả nợ, lãi suất cho vay... Trong quan hệ đó, người cho vay tin tưởng rằng người đi vay sẽ sử dụng vốn vay đúng mục đích, đúng các thỏa thuận, làm ăn có lãi và có khả năng hoàn trả đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn.

Như vậy, ta có thể hiểu cho vay NHTM như sau: “*Cho vay ngân hàng là việc ngân hàng thỏa thuận để khách hàng sử dụng một tài sản (bằng tiền, tài sản thực hay uy tín) với nguyên tắc có thể hoàn trả bằng các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ khác*” [1]

Đặc trưng của cho vay ngân hàng

Sự tín nhiệm : Để thiết lập được quan hệ cho vay thì người cho vay phải có lòng tin đối với người đi vay, tin tưởng người đi vay sẽ sử dụng vốn đúng mục đích, có hiệu quả và hoàn trả đầy đủ đúng hạn.

Tính thời hạn: Trong bất kỳ hợp đồng cho vay nào cũng đều phải quy định thời hạn cho vay. Thời hạn cho vay dài hay ngắn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau như chu kỳ sản xuất kinh doanh, chu kỳ luân chuyển vốn, thời hạn thu hồi vốn của dự án đầu tư, khả năng trả nợ của khách hàng và nguồn vốn ngân hàng sử dụng để cho vay. Tức là thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kỳ luân chuyển vốn của khách hàng vay thì khi đó người vay mới có khả năng trả nợ ngân hàng. Ngược lại, nếu dài hơn sẽ tạo cơ hội cho người vay sử dụng vốn sai mục đích, không có nguồn trả nợ trong tương lai. Tuy nhiên, nếu khách hàng có nguồn thu khác để có thể trả nợ thì thời hạn vay có thể ngắn hơn chu kỳ luân chuyển vốn.

Tính hoàn trả: Đây là sự khác biệt giữa cho vay và các loại quan hệ khác như cấp phát, cho tặng... nghĩa là sau một thời gian nhất định, người đi vay phải hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi cho người cho vay.

Tính rủi ro cao: Do sự không cân xứng về thông tin, người cho vay không hiểu rõ hết về người đi vay. Ngoài ra, việc thu hồi cho vay phụ thuộc không những vào bản thân khách hàng mà còn phụ thuộc vào môi trường hoạt động ngoài tầm kiểm soát của khách hàng như sự biến động về giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát, tăng trưởng kinh tế, thị trường, thiên tai... Khi khách hàng gặp khó khăn do môi trường kinh doanh thay đổi, dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ, điều này khiến cho ngân hàng gặp rủi ro cho vay.

Phân loại cho vay ngân hàng

1.2 Căn cứ vào thời hạn cho vay

- *Cho vay ngắn hạn*: Là loại cho vay có thời hạn cho vay dưới một năm và được sử dụng để bổ sung sự thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của doanh nghiệp và phục vụ nhu cầu sinh hoạt của các cá nhân. Với loại cho vay này. Ít có rủi ro cho ngân hàng vì trong thời gian ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có xảy ra thì ngân hàng có thể dự tính được.

- *Cho vay trung hạn*: Là các khoản vay có thời hạn cho vay từ 1 đến 5 năm. Loại cho vay này chủ yếu được sử dụng để đầu tư vào việc mua sắm TSCĐ, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng sản xuất và xây dựng các công trình nhỏ, có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Loại cho vay này có mức độ rủi ro không cao vì ngân hàng có khả năng dự đoán được những biến động có thể xảy ra.

- *Cho vay dài hạn*: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 5 năm trở lên, chủ yếu để đáp ứng về vốn dài hạn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất các công trình có quy mô lớn như các công trình xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật, các công trình dự án thuộc diện ưu đãi đầu tư của Nhà nước...

1.3 Căn cứ vào bảo đảm cho vay

- *Cho vay có bảo đảm*: Là cho vay có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc có bảo lãnh của người thứ ba, hình thức này áp dụng với những khách hàng không đủ uy tín.

- *Cho vay không có bảo đảm*: Là cho vay không có tài sản cầm cố, thế chấp hay không có bảo lãnh của người thứ ba. Loại cho vay này áp dụng cho những khách hàng tuyền thố, có hệ số tín nhiệm cao.

1.4 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- *Cho vay bất động sản*: Đây là các khoản cho vay đầu tư vào bất động sản, bao gồm: Cho vay ngắn hạn cho xây dựng và mở rộng đất đai, cho vay trung dài hạn để mua đất đai, nhà cửa, căn hộ, cơ sở dịch vụ, trang trại và bất động sản nước ngoài.

- *Cho vay công thương nghiệp*: Là loại cho vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại. Đây là loại phổ biến và chiếm tỷ trọng lớn, thu hút được nhiều đối tượng có nhu cầu về vốn.

- *Cho vay nông nghiệp*: Các khoản cho vay cấp cho các hoạt động nông nghiệp, nhằm trợ giúp các hoạt động trồng trọt, thu hoạch mùa màng và chăn nuôi gia súc.

- *Cho vay tiêu dùng*: Là các khoản cho vay cấp cho các nhân, hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng như mua sắm các vật dụng đắt tiền.

1.5 Căn cứ vào chủ thể vay vốn

- *Cho vay doanh nghiệp* (cho vay bán buôn): Gọi là bán buôn vì những doanh nghiệp thường vay những khoản vay có giá trị lớn.

- *Cho vay cá nhân, hộ gia đình* (cho vay bán lẻ): Gọi là bán lẻ vì những cá nhân thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ nhằm vào mục đích tiêu dùng.

- *Cho vay cho các tổ chức tài chính*: Đây là khoản cho vay cấp cho các ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác.

1.6 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay

- *Cho vay trả góp*: Là hình thức cho vay, theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong thời hạn cho vay đã thoả thuận. Đây là loại hình cho vay có rủi ro cao do khách hàng thường thế chấp bằng hàng hoá mua trả góp, vì thế nên lãi suất cho vay trả góp thường là lãi suất cao nhất trong khung lãi suất cho vay của ngân hàng.

- *Cho vay phi trả góp*: Là loại cho vay được thanh toán một lần theo kỳ hạn đã thoả thuận, thường áp dụng đối với cho vay vốn lưu động.

- *Cho vay hoàn trả theo yêu cầu*: Là loại cho vay không có thời hạn cụ thể. Ngân hàng có thể yêu cầu hoặc người đi vay có thể tự nguyện trả nợ bất cứ lúc nào khi có thu nhập, nhưng phải báo trước một thời gian hợp lý, thời gian này có thể được thoả thuận trong hợp đồng.

1.7 Căn cứ vào xuất xứ cho vay

-Tíndụng trực tiếp: Là hình thức cho vay, 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.

- *Cho vay gián tiếp:* Là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian, được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán.

2. Vai trò của cho vay ngân hàng.

2.1 Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay đáp ứng nhu cầu về vốn cho nền kinh tế quốc dân, điều hòa lượng cung cầu về vốn trong nền kinh tế. Hoạt động cho vay làm nhiệm vụ chuyển vốn từ nơi thừa vốn tới nơi thiếu vốn, từ những nhà tiết kiệm sang nhà đầu tư, phục vụ phát triển kinh tế.

Do tập trung được vốn và điều hòa cung cầu trong nền kinh tế, cho vay góp phần đẩy nhanh quá trình tái sản xuất mở rộng đầu tư phát triển kinh tế, thực hiện chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp – nông nghiệp – dịch vụ. Các khoản cho vay cung cấp cho các ngành được thực hiện theo cả chiều sâu và chiều rộng, đầu tư có trọng điểm, hình thành các ngành sản xuất mũi nhọn, xây dựng cơ cấu kinh tế hợp lý, khai thác triệt để các nguồn lực, tập trung phục vụ sản xuất. Nằm trong tay nguồn vốn lớn và lâu dài đã thúc đẩy tiến độ phát triển các công trình, các dự án, tạo được hiệu quả kinh tế bền vững, lâu dài góp phần thúc đẩy tốc độ chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa – hiện đại hóa.

Bên cạnh đó, các khoản cho vay có vai trò tạo nguồn vốn để thực hiện xây dựng mới, hiện đại hóa từng bước nền sản xuất trong nước, thúc đẩy sản xuất, nâng cao chất lượng, mẫu mã, đa dạng về tính năng của sản phẩm để tiêu thụ trong nước và xuất khẩu, tăng thu ngoại tệ cho quốc gia, cải thiện cán cân thương mại và cán cân thanh toán quốc tế.

Cho vay Ngân hàng có vai trò trong việc thực hiện các chính sách kinh tế vĩ mô. Ngân hàng thương mại luôn quản lý cho vay bằng các quy định và chính sách của mình. Ngân hàng thương mại đóng vai trò là người cho vay cuối cùng trong nền kinh tế ổn định lưu thông tiền tệ. Thông qua cho vay Ngân hàng, Chính phủ có thể quản lý và thực hiện các chương trình kinh tế lớn một cách có hiệu quả. Thực tế cho thấy, các chương trình kinh tế lớn đều được cấp vốn thông

qua hệ thống các Ngân hàng thương mại, hiệu quả được xét đến kỹ hơn và Chính phủ cũng quản lý dễ dàng hơn các chương trình đầu tư này. Ngoài ra Chính phủ còn có thể hướng cho vay Ngân hàng vào các ngành kinh tế mũi nhọn, phục vụ quá trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa để các ngành này đi đầu, tạo sự phát triển kinh tế - xã hội cho đất nước.

Hoạt động cho vay Ngân hàng tạo điều kiện phát triển các quốc gia luôn gắn liền với thị trường thế giới. Cho vay trở thành nhịp cầu nối liên quan hệ kinh tế giữa các quốc gia với nhau bằng các hoạt động cho vay quốc tế như: các hình thức cho vay giữa các Chính phủ, giữa cá nhân, các hình thức tài trợ, cho vay không hoàn lại của Chính phủ các nước.

2.2 Đối với khách hàng

- Cho vay ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu về số lượng và chất lượng vốn cho khách hàng. Với các ưu điểm như an toàn, thuận tiện, nhanh chóng, dễ tiếp cận và có khả năng đáp ứng được nhu cầu vốn lớn, cho vay ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu đa dạng của khách hàng.

- Cho vay ngân hàng giúp nhà đầu tư nắm bắt được những cơ hội kinh doanh, doanh nghiệp có vốn để mở rộng sản xuất, các cá nhân có đủ khả năng tài chính để trang trải cho các khoản chi tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống...

- Cho vay ngân hàng ràng buộc trách nhiệm khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi trong thời hạn nhất định như thỏa thuận. Do đó, buộc khách hàng phải nỗ lực, tận dụng hết khả năng của mình để sử dụng vốn vay hiệu quả, đẩy nhanh quá trình tái sản xuất, đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp và đảm bảo nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng.

2.3 Đối với ngân hàng thương mại

Ngân hàng là một tổ chức chuyên kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ, nhận gửi, huy động các nguồn tài chính nhằm mục tiêu lợi nhuận. An toàn trong lợi nhuận là mục đích của ngân hàng, nói cách khác ngân hàng kinh doanh gặp nhiều rủi ro do phần lớn tài sản Có của nó là bộ phận tài sản sinh lời lại không do ngân hàng trực tiếp sử dụng. Do vậy mà trong quá trình hoạt động, ngân hàng đạt được mục tiêu lợi nhuận nhưng vẫn phải đảm bảo an toàn. Vì vậy ngân hàng luôn quan tâm đến những dự án mang hiệu quả cao.

Đối với hầu hết các ngân hàng, cho vay là một hoạt động truyền thống, nghiệp vụ cho vay chiếm quá nửa tổng giá trị tài sản và tạo ra nguồn thu từ 1/2 đến 2/3 tổng thu nhập của ngân hàng. Nhưng ngày nay sản phẩm ngân hàng

cung cấp ngày càng đa dạng không chỉ giới hạn trong nghiệp vụ truyền thống như: nhận gửi, cho vay hay trung gian thanh toán mà còn rất nhiều nghiệp vụ khác. Lợi nhuận do các nghiệp vụ này chiếm một tỷ trọng lớn trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Điều này đã khiến cho tỷ trọng của hoạt động cho vay đang có xu hướng giảm. Tuy nhiên, một trong những khách hàng quen thuộc nhất không ai khác chính là các doanh nghiệp. Do vậy, để tạo được mối quan hệ lâu dài trong tương lai, cũng là thị trường sinh lợi chính của mình, ngân hàng sử dụng cho vay như một công cụ cuốn hút các khách hàng, củng cố lòng trung thành của khách hàng truyền thống, đồng thời tạo ra các mối quan hệ mới với khách hàng mới. Ngân hàng thông qua nguồn vốn cho vay ưu đãi cung cấp cho vay cho các khách hàng, không những thu lợi nhuận từ hoạt động cho vay mà còn thu thêm lợi nhuận từ các dịch vụ khác cung cấp cho khách hàng. Hơn nữa, năng lực cung cấp cho vay cũng chứng tỏ ngân hàng có được niềm tin từ khách hàng cũng như công chúng, trong giai đoạn hiện nay nó cũng chứng tỏ khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Như vậy, nghiệp vụ cho vay vẫn đóng một vai trò quan trọng, quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

3 Kết quả hoạt động tín dụng ngân hàng

3.1 Khái niệm kết quả hoạt động tín dụng

Đối với mỗi doanh nghiệp, sản phẩm của họ có được thị trường tiếp nhận hay không, có làm hài lòng khách hàng hay không, từ đó đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp không, được quyết định bởi yếu tố rất quan trọng đó là chất lượng sản phẩm. Đối với ngân hàng, sản phẩm ở đây chính là khoản vay cho vay, yếu tố quan trọng quyết định là kết quả hoạt động tín dụng – sự đánh giá về lĩnh vực hoạt động cho vay của ngân hàng.

Kết quả hoạt động tín dụng ở đây được hiểu là lợi ích của nó sẽ mang lại cho cả người cho vay và người đi vay. Lợi ích của người cho vay (ngân hàng) là lợi nhuận – tiền lãi thu được từ việc cho vay đúng thời hạn cam kết. Lợi ích của người đi vay (khách hàng) là việc dùng khoản vay đúng mục đích, có hiệu quả và sinh lợi, vừa trả được cả gốc và lãi cho ngân hàng, vừa có thu nhập hoặc lợi ích nào đó cho bản thân người vay. [2]

3.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá kết quả hoạt động tín dụng ngân hàng

Các chỉ tiêu định tính là những chỉ tiêu hết sức quan trọng, có tính chất quyết định đối với chất lượng và độ an toàn, hiệu quả của cho vay ngân hàng.

3.2.1. Xét trên góc độ ngân hàng.

a. Thủ tục và quy chế cho vay vốn:

Đây là khâu tiếp xúc đầu tiên của khách hàng với ngân hàng. Thủ tục làm việc tinh thần thái độ phục vụ khách hàng của các cán bộ cho vay sẽ gây ấn tượng mạnh cho khách hàng. Yêu cầu về các thủ tục giấy tờ thời gian làm việc đơn giản không gây phiền hà, kết hợp tinh thần thái độ phục vụ chu đáo nhiệt tình của cán bộ cho vay sẽ tạo cho khách hàng một tâm lý thoải mái, tạo niềm tin và hình ảnh tốt trong mỗi khách hàng. Phục vụ tốt nhất cho khách hàng nhưng phải đảm bảo đúng quy chế cho vay vốn cho vay. Thực hiện tuân tự, chuẩn xác trong công tác thẩm định về dự án, khả năng tài chính, năng lực pháp lý của khách hàng, về tài sản đảm bảo... nhằm đưa ra được quyết định hợp lý nhất vừa phục vụ khách hàng vừa phòng ngừa rủi ro.

b. Xét duyệt cho vay:

Khách hàng đến với ngân hàng mong muốn được vay vốn phù hợp với thời gian nhanh nhất và chi phí thấp nhất. Nâng cao kết quả hoạt động tín dụng trên cơ sở phục vụ khách hàng tốt nhất nhưng cũng phải đảm bảo an toàn cho vay. Hiện nay quy định thời hạn xét duyệt cho vay tối đa 30 ngày kể từ ngày nhận được đơn xin vay vốn. Trong khoảng thời gian này ngân hàng phải làm rất nhiều công việc. Với những khách hàng quen thuộc thì công tác thẩm định tốn ít thời gian và chi phí hơn, thời gian xét duyệt cho vay ngắn hơn. Với một khách hàng mới thì chi phí và thời gian cho thẩm định là cao hơn, việc tiếp xúc giữa khách hàng và ngân hàng có nhiều thủ tục phiền phức hơn. Giai đoạn này yêu cầu phải có những cán bộ cho vay giỏi, có chuyên môn tốt để đưa ra những quyết định chính xác trong khoản vay đó thì mới đáp ứng được yêu cầu nâng cao kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

c. Tinh thần thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ cho vay.

Khi cho vay, nếu cán bộ cho vay có tinh thần thái độ, đạo đức nghề nghiệp tốt thì trong quá trình tiếp cận phục vụ khách hàng sẽ tạo cho khách hàng niềm tin và tạo một hình ảnh tốt trong mỗi khách hàng. Năng lực trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ cho vay có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng các món vay. Với năng lực trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cao thì khi thẩm định cho vay sẽ đưa ra được những quyết định đúng đắn, có hiệu quả, rủi ro thấp.

d. Cơ sở vật chất, công nghệ hiện đại của ngân hàng cũng ảnh hưởng tích cực đến kết quả hoạt động tín dụng.

Một cơ sở tốt có ảnh hưởng tốt tới tâm lý khách hàng, phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng một cách chính xác và nhanh nhất, một cơ sở vật chất tốt sẽ tạo được hứng khởi cho chính cán bộ cho vay thực hiện tốt công việc của mình. Việc ứng dụng các công nghệ hiện đại giúp cho ngân hàng có thể tiếp cận được những thông tin phục vụ cho công tác thẩm định tốt nhất trên các mặt thông tin về khách hàng, thông tin về dự án (tính hiệu quả của dự án, xu hướng phát triển đối với sản phẩm của dự án, giá cả, cạnh tranh...), thông tin về thị trường một cách nhanh chóng và chuẩn xác nhất, thông tin quản lý đối với các khách hàng lớn vay vốn của nhiều tổ chức cho vay. Độ tin cậy của các thông tin này là yếu tố trước tiên để cán bộ cho vay ra quyết định cho vay và ảnh hưởng rất lớn đến độ an toàn của món vay.

Để hoạt động kinh doanh của ngân hàng có chất lượng thì ngân hàng phải luôn quan tâm tới các chỉ tiêu trên. Các chỉ tiêu thường xuyên được kiểm tra và đánh giá giúp cho ngân hàng nhìn nhận được mặt tốt và mặt còn hạn chế từ đó có những biện pháp điều chỉnh kịp thời cho hoạt động ngân hàng mình và tránh được rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

dự

3.2.2. Xét trên góc độ khách hàng:

- Dự án sử dụng vốn của ngân hàng có đủ cơ sở pháp lý, kinh nghiệm, kỹ thuật để có thể thực hiện được.

- Vốn vay được sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả, đảm bảo khả năng trả ngân hàng nợ gốc và lãi, trang trải các chi phí khác và vẫn mang lại cho doanh nghiệp một khoản thu nhập.

3.3 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá kết quả hoạt động cho vay ngân hàng.

Kết quả hoạt động cho vay có ý nghĩa lớn đối với sự tồn tại và phát triển của ngân hàng thương mại. Để có nhìn nhận đúng nhất về hoạt động cho vay của ngân hàng ta sử dụng một số chỉ tiêu phản ánh kết quả như sau:

a. Doanh số cho vay (DSCV)

Là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản cho vay mà ngân hàng đã phát ra cho vay trong một khoảng thời gian nào đó, không kể món cho vay đó đã thu hồi về hay chưa. Doanh số cho vay thường được xác định theo tháng, quý, năm.

Hoạt động cho vay là hoạt động chính yếu và quan trọng nhất của bất cứ một NHTM nào. Sự chuyển hóa từ vốn tiền sang vốn cho vay để bổ sung cho

nhu cầu SXKD trong nền kinh tế không chỉ có ý nghĩa đối với nền kinh tế mà cả đối với bản thân NH. Bởi vì nhờ cho vay mà tạo ra nguồn thu nhập chủ yếu cho NH để từ đó bồi hoàn lại tiền gửi của khách hàng, bù đắp các chi phí kinh doanh và tạo ra lợi nhuận cho NH. Tuy nhiên hoạt động cho vay là hoạt động mang tính rủi ro lớn, vì vậy cần phải quản lý các khoản vay một cách chặt chẽ thì mới có thể ngăn ngừa hoặc giảm thiểu rủi ro.

Chỉ tiêu này được tính bằng số tuyệt đối hoặc phần trăm của doanh số cho vay năm nay so với năm trước.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng DSCV} = \frac{\text{DSCV năm nay} - \text{DSCV năm trước}}{\text{DSCV năm trước}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng cho vay qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh tình hình thực hiện kế hoạch cho vay của ngân hàng. (tương tự như chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ, nhưng bao gồm toàn bộ dư nợ cho vay trong năm đến thời điểm hiện tại và dư nợ cho vay trong năm đã thu hồi).

Trong điều kiện đáp ứng yêu cầu về giới hạn an toàn do NHNN quy định trong từng thời kỳ thì mức tăng này càng lớn càng tốt. Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại NH đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch cho vay chưa hiệu quả.

b. Chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động cho vay (%).

Ngoài các chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu... thì kết quả hoạt động tín dụng phải được phản ánh bởi tỷ lệ lợi nhuận và tỷ lệ sinh lời thu được từ hoạt động cho vay, sau đây là công thức xác định:

$$\text{Tỷ lệ lợi nhuận từ cho vay} = \frac{\text{Lãi từ cho vay}}{\text{Tổng lợi nhuận}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này thể hiện trong 100 đồng tổng lợi nhuận thu được thì có bao nhiêu đồng thu được từ lãi hoạt động cho vay. Lợi nhuận do hoạt động cho vay mang lại chứng tỏ các khoản vay không những thu hồi được gốc mà còn cả lãi, đảm bảo an toàn vốn vay.

$$\text{Tỷ lệ sinh lời của cho vay} = \frac{\text{Lãi từ cho vay}}{\text{Tổng dư nợ bình quân}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay, nó cho biết số tiền lãi thu được trên 100 đồng dư nợ là bao nhiêu. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ kết quả hoạt động tín dụng càng cao

c. Vòng quay vốn cho vay (vòng).

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

$$\text{Dư nợ bình quân trong kỳ} = \frac{(\text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Dư nợ cuối kỳ})}{2}$$

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn cho vay của một ngân hàng, thời gian thu hồi nợ là nhanh hay chậm. Vốn cho vay quay được một vòng tức là tính từ lúc cấp cho vay đến thời điểm thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi khi đến hạn như trong hợp đồng. Vòng quay vốn cho vay càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay của ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hoá. Tức là, với một số vốn nhất định, nhưng do vòng quay vốn cho vay 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 lĩnh vực khác. Như vậy, hệ số này càng cao chứng tỏ khả năng vốn cho vay cũng như kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng tốt.

f. Tỷ lệ nợ quá hạn (%).

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

Nợ quá hạn là hiện tượng phát sinh từ mối quan hệ cho vay không hoàn hảo khi người đi vay không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ của mình cho ngân hàng đúng hạn. Nó là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn thể hiện trong 100 đồng dư nợ hiện hành có bao nhiêu đồng đã quá hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn cao chứng tỏ kết quả hoạt động tín dụng thấp và ngược lại. Đây là một chỉ tiêu cơ bản được dùng để đánh giá kết quả hoạt động tín dụng cũng như rủi ro cho vay tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý cho vay của ngân hàng trong khâu cho vay và đôn đốc thu hồi nợ.

g. Tỷ lệ nợ xấu (%).

Năm nhóm nợ của NHTM được chia như sau:

Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn):

- Các khoản nợ trong hạn mà TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn.

- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại.

Nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý):

- Các khoản nợ đã quá hạn từ 10 đến 90 ngày.

- Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu (đối với khách hàng là doanh nghiệp, tổ chức thì TCTD phải có hồ sơ đánh giá khách hàng về khả năng trả nợ đầy đủ nợ gốc, lãi đúng kỳ hạn được điều chỉnh lần đầu)...

Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn):

- Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2.

- Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng cho vay...

Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ):

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày.

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu đã quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn được cơ cấu lại lần đầu.

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai...

Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn):

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.

- Các khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai.

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã bị quá hạn.

- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý...

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

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

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu vô cùng quan trọng để đánh giá kết quả hoạt động tín dụng của một ngân hàng. Chỉ tiêu này cho thấy thực chất kết quả hoạt động tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý cho vay của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay. “Nợ xấu” (Non-Performance Loan - NPL) là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5. Đối với các khoản nợ này, thì khả năng thu hồi vốn của ngân hàng là tương đối khó, do đó có thể nói rủi ro đối với các khoản nợ xấu của ngân hàng là rất cao. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

h. Tỷ lệ nợ không có khả năng thu hồi (%).

$$\text{Tỷ lệ nợ không có khả năng thu hồi} = \frac{\text{Nợ nhóm 5}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ nợ không có khả năng thu hồi} = \frac{\text{Nợ nhóm 5}}{\text{Nợ quá hạn}} \times 100\%$$

Nợ không có khả năng thu hồi chính là nợ nhóm 5. Tỷ lệ này cho thấy trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng hay trong tổng dư nợ quá hạn của ngân hàng có bao nhiêu phần trăm có thể bị mất vốn. Tỷ lệ này càng cao thì kết quả hoạt động tín dụng càng thấp, nguy cơ ngân hàng không thu hồi được khoản cho vay đã cấp càng lớn gây ra tổn thất càng cao.

i. Tỷ lệ xử lý tài sản bảo đảm (%).

$$\text{Tỷ lệ xử lý TSBĐ} = \frac{\text{Dư nợ có bảo đảm}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Tỷ lệ xử lý TSBĐ phản ánh phần trăm nợ thu hồi từ xử lý tài sản đảm bảo so với tổng nợ quá hạn của ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao cho thấy nợ thu hồi từ xử lý tài TSBĐ trên tổng nợ quá hạn của ngân hàng càng cao, điều này chứng tỏ kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng càng thấp bởi TSBĐ chỉ là nguồn thu nợ thứ hai bổ sung khi khách hàng không có khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Ngoài ra, người ta còn sử dụng chỉ tiêu tỷ lệ dư nợ có bảo đảm:

$$\text{Tỷ lệ dư nợ có bảo đảm} = \frac{\text{Dư nợ có bảo đảm}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Khi dư nợ có bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng thì tỷ lệ dư nợ có TSBĐ của ngân hàng đó sẽ cao. Điều này chứng tỏ hoạt động cho vay của ngân hàng tương đối an toàn, kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng càng cao và ngược lại

k. Tỷ lệ thu lãi (%).

$$\text{Tỷ lệ thu lãi} = \frac{\text{Tổng lãi đã thu trong năm}}{\text{Tổng lãi phải thu trong năm}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của NH, đánh giá khả năng đôn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng từ việc cho vay. Tỷ lệ này càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của NH càng tốt và ngược lại. Chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của ngân hàng, có thể nợ xấu trong ngân hàng tăng cao nên ảnh hưởng đến khả năng thu hồi lãi của ngân hàng, và có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ trong tương lai. (Thông thường tỷ lệ này phải trên 95% mới là tốt).

m. Tỷ lệ thu nợ đến hạn (%).

$$\text{Tỷ lệ thu nợ đến hạn} = \frac{\text{Doanh số thu nợ đến hạn}}{\text{Tổng dư nợ đến hạn}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả cho vay thông qua việc thu nợ của NH. Tức là phản ánh kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng thông qua việc đánh giá khả năng thu hồi các khoản nợ đến hạn, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch cho vay của ngân hàng: kế hoạch cho vay và đôn đốc thu hồi nợ. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

4. các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng cho vay ngân hàng

4.1 Nhân tố từ phía ngân hàng – nhân tố chủ quan

4.1.1 Chính sách cho vay của ngân hàng.

Chính sách cho vay phản ánh định hướng cơ bản cho hoạt động cho vay, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành công hay thất bại của ngân hàng. Một chính sách cho vay đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, tăng khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay, hạn chế rủi ro cho vay, từ đó nâng cao kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng. Ngược lại, một chính sách cho vay không phù hợp sẽ gây ra rủi ro rất lớn cho ngân hàng, điều đó cũng đồng nghĩa với kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng bị giảm sút.[3]

Để đảm bảo và nâng cao kết quả hoạt động tín dụng, ngân hàng cần phải có chính sách cho vay phù hợp với đường lối phát triển kinh tế, đồng thời kết hợp được lợi ích của người gửi tiền, của ngân hàng và người vay tiền.

4.1.2 Chất lượng nhân sự.

Nghiệp vụ hoạt động ngân hàng càng phát triển thì đòi hỏi chất lượng nhân sự ngày càng cao hơn. Để thực hiện tốt hoạt động cho vay thì cán bộ cho vay phải tiến hành thẩm định dự án. Nhưng nếu trình độ hạn chế do không được đào tạo chính quy, chuyên sâu hoặc thiếu kinh nghiệm nên không đánh giá được tính khả thi của dự án, không phân tích chính xác báo cáo tài chính, khả năng quản lý của khách hàng... nên thường không có quyết định chính xác về việc cho vay dự án. Bên cạnh đó, đặc biệt cán bộ ngân hàng cần phải có lương tâm và đạo đức nghề nghiệp. Một công việc có liên quan đến tiền bạc, phải là người có lòng trung thực, có lương tâm và đạo đức tốt, ý chí cao thì cán bộ cho vay mới tránh khỏi những cám dỗ của đồng tiền. Trên thực tế đã có không ít những món vay không đảm bảo an toàn cho ngân hàng nhưng vẫn được cán bộ cho vay cho phép, tất nhiên sau đó họ sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật nhưng tổn thất họ gây ra cho ngân hàng và nền kinh tế vẫn không tránh khỏi.

4.1.3 Thông tin cho vay.

Hoạt động cho vay muốn đạt được hiệu quả cao, an toàn cần phải có hệ thống thông tin hữu hiệu phục vụ cho công tác này. Vai trò và yêu cầu thông tin phục vụ công tác cho vay và kinh doanh ngân hàng là hết sức quan trọng. Muốn nâng cao kết quả hoạt động tín dụng, ngân hàng cần xây dựng được hệ thống thông tin đầy đủ và linh hoạt, nhờ đó cung cấp các thông tin chính xác, kịp thời, tăng cường khả năng phòng ngừa rủi ro cho vay.

4.1.4 Quy trình cho vay.

Quy trình cho vay là trình tự tổ chức thực hiện các bước kỹ thuật nghiệp vụ cơ bản, chỉ rõ cách làm, trình tự các bước từ khi bắt đầu đến khi kết thúc một giao dịch thuộc chức năng, nhiệm vụ của cán bộ cho vay và lãnh đạo ngân hàng có liên quan. Quy trình cho vay là yếu tố quan trọng, nếu nó được tổ chức khoa học, hợp lý sẽ cho phép bảo đảm thực hiện các khoản vay có chất lượng.

4.1.5 Kiểm soát nội bộ.

Thông qua kiểm soát nội bộ giúp cho các nhà lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra; phát hiện những thuận lợi, khó khăn, sai trái từ đó đề ra các biện pháp giải quyết kịp thời.

Kết quả hoạt động tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ phát hiện kịp thời các sai sót, nguyên nhân dẫn đến những sai lệch đó trong quá trình thực hiện một khoản cho vay. Để kiểm soát

nội bộ có hiệu quả, ngân hàng cần có cơ cấu tổ chức hợp lý, cán bộ kiểm tra phải giỏi nghiệp vụ, trung thực và có chính sách thưởng phạt nghiêm minh.

4.2 Nhân tố từ phía khách hàng – nhân tố khách quan.

4.2.1 Năng lực, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của khách hàng.

Kết quả hoạt động tín dụng phụ thuộc rất lớn vào năng lực tổ chức, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của người vay. Đây chính là tiền đề tạo ra khả năng kinh doanh có hiệu quả của khách hàng, là cơ sở cho khách hàng thực hiện cam kết hoàn trả đúng hạn nợ ngân hàng cả gốc lẫn lãi. Nếu trình độ của người quản lý còn bị hạn chế về nhiều mặt như học vấn, kinh nghiệm thực tế,...thì doanh nghiệp rất dễ bị thua lỗ, dẫn đến khả năng trả nợ kém, ảnh hưởng xấu đến kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

4.2.2 Uy tín, đạo đức của khách hàng.

Uy tín của khách hàng là tiêu chí để đánh giá sự sẵn sàng trả nợ và kiên quyết thực hiện các nghĩa vụ cam kết trong hợp đồng từ phía khách hàng. Uy tín của khách hàng được thể hiện dưới nhiều khía cạnh đa dạng như: Chất lượng, giá cả hàng hoá, dịch vụ, sản phẩm, mức độ chiếm lĩnh thị trường, chu kỳ sống của sản phẩm, các quan hệ kinh tế tài chính, vay vốn, trả nợ với khách hàng, bạn hàng và ngân hàng. Uy tín được khẳng định và kiểm nghiệm bằng kết quả thực tế trên thị trường qua thời gian càng dài càng chính xác. Do đó, ngân hàng cần phân tích các số liệu và tình hình trong suốt quá trình phát triển của khách hàng với những thời gian khác nhau mới có kết luận chính xác.

4.2.3. Rủi ro trong kinh doanh của khách hàng.

Rủi ro phát sinh muôn màu muôn vẻ và là hệ quả của những nhân tố khách quan hay chủ quan, nhưng chủ yếu là những nhân tố khách quan ngoài ý muốn, ngoài dự toán của doanh nghiệp. Trong kinh doanh, rủi ro phát sinh dưới nhiều hình thái khác nhau do: thiên tai, hoả hoạn, do năng lực sản xuất kinh doanh yếu kém, là nạn nhân của sự thay đổi chính sách của nhà nước, do bị lừa đảo, trộm cắp, các doanh nghiệp chiếm dụng vốn lẫn nhau,...

4.3 Nhân tố từ môi trường kinh doanh.

4.3.1. Môi trường kinh tế.

Môi trường kinh tế là tổng hoà các quan hệ về kinh tế và xã hội tác động lên hoạt động của doanh nghiệp. Tính ổn định hay bất ổn định về kinh tế và chính sách kinh tế của mỗi quốc gia luôn có tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp trên thị trường. Tính ổn định về

kinh tế mà trước hết và chủ yếu là ổn định về tài chính quốc gia, ổn định tiền tệ, không chế lạm phát là những điều mà các doanh nghiệp kinh doanh rất quan tâm và ái ngại vì nó liên quan trực tiếp đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. Nền kinh tế ổn định sẽ là điều kiện, môi trường thuận lợi để các doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh và thu được lợi nhuận cao, từ đó góp phần tạo nên sự thành công trong kinh doanh của ngân hàng. Trong trường hợp ngược lại, sự bất ổn tất nhiên cũng bao trùm đến các hoạt động của ngân hàng, làm ảnh hưởng tới kết quả hoạt động tín dụng, gây tổn thất cho ngân hàng.

4.3.2 Môi trường chính trị - xã hội.

Môi trường chính xã hội ổn định sẽ là một điều kiện vô cùng quan trọng trong việc tạo lòng tin đối với các nhà đầu tư, đặc biệt là đối với các hoạt động kinh doanh ngân hàng. Tính ổn định về chính trị trong nước sẽ là một trong những nhân tố thuận lợi cho các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Nếu xảy ra các diễn biến gây bất ổn chính trị như: chiến tranh, xung đột đảng phái, cấm vận, bạo động, biểu tình, bãi công,... có thể dẫn đến những thiệt hại cho doanh nghiệp và cả nền kinh tế nói chung như làm tê liệt sản xuất, lưu thông hàng hoá đình trệ, mất lòng tin của dân chúng như các chủ doanh nghiệp trong và ngoài nước ...). Và như vậy, những món tiền doanh nghiệp vay ngân hàng sẽ khó được hoàn trả đầy đủ và đúng hạn, ảnh hưởng xấu đến kết quả hoạt động tín dụng.

4.3.3 Môi trường tự nhiên.

Các yếu tố rủi ro do thiên nhiên gây ra như lũ lụt, hoả hoạn, động đất, dịch bệnh,... có thể gây ra những thiệt hại không lường trước được cho cả người vay và ngân hàng. Mặc dù những rủi ro này là khó dự đoán nhưng bù lại nó chiếm tỷ lệ không lớn, Tuy nhiên đây là một yếu tố bất khả kháng, trong trường hợp này các ngân hàng vẫn tiếp tục tài trợ cho khách hàng để tiếp tục kinh doanh từ đó có thể thu hồi được cả nợ cũ lẫn nợ mới.

4.3.4 Môi trường pháp lý - Những nhân tố thuộc về quản lý vĩ mô của Nhà nước.

Hệ thống pháp luật là cơ sở để điều tiết hoạt động trong nền kinh tế. Với một môi trường pháp lý chưa hoàn chỉnh, thiếu tính đồng bộ, thống nhất giữa các luật, văn bản dưới luật, đồng thời với nó là sự sách nhiễu của các cơ quan hành chính có liên quan sẽ khiến cho doanh nghiệp gặp phải những khó khăn, thiếu đi tính linh hoạt cần thiết, vốn đưa vào kinh doanh dễ bị rủi ro. Do đó, xây dựng môi trường pháp lý lành mạnh sẽ tạo thuận lợi trong việc nâng cao hiệu quả kinh

doanh của các doanh nghiệp trong đó có các NHTM. Các chính sách của nhà nước ổn định hay không cũng tác động tới kết quả hoạt động tín dụng. Khi các chính sách này không ổn định sẽ gây khó khăn cho các doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, gây trở ngại cho ngân hàng trong việc xét duyệt cho vay. Việc thay đổi các chính sách cũng có thể là một nguyên nhân gây khó khăn cho công tác thu hồi nợ của ngân hàng.

CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

1 Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín - chi nhánh Hải Phòng

1.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín

Ngân hàng Việt Nam thương tín là một ngân hàng trẻ được thành lập từ tháng 02 năm 2007, Ngân hàng TMCP Việt Nam thương tín (VietBank) đã có những bước phát triển hiệu quả và bền vững với tổng tài sản năm 2015 gấp hơn 37 lần năm 2007 và quy mô hoạt động gồm 96 điểm giao dịch rộng khắp các vùng kinh tế trọng của cả nước. Qua 8 năm hình thành và phát triển, thương hiệu VietBank đã từng bước khẳng định thông qua các sản phẩm dịch vụ phong phú và chính sách linh hoạt, đáp ứng nhu cầu dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng của khách hàng trên cả nước.

Ngân Hàng TMCP Việt Nam thương tín có:

Tên gọi tắt: VietBank

Trụ sở chính: 47 Trần Hưng Đạo, thành phố Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng.

Lịch sử hình thành và phát triển :

- Ngày 02/2/2007, Ngân hàng Việt Nam Thương Tín (VIETBANK) chính thức được thành lập tại số 35 Trần Hưng Đạo, thành phố Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng, tạo tiền đề cho việc phát triển mạng lưới trên toàn quốc.
- Ngày 18/2/2009, khai trương chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh tại số 02 Thi Sách, phường Bến Nghé, quận 1 – chi nhánh đầu tiên của VIETBANK tại thị trường Tp. Hồ Chí Minh.
- Ngày 26/02/2009, khai trương chi nhánh Hà Nội - chi nhánh đầu tiên của VIETBANK tại khu vực miền Bắc.
- Ngày 12/03/2009, khai trương chi nhánh Cần Thơ - chi nhánh thứ hai của VIETBANK tại khu vực miền Tây.
- Ngày 07/04/2009, khai trương chi nhánh Hải Phòng - chi nhánh thứ hai của VIETBANK tại khu vực miền Bắc.
- Ngày 15/04/2009, khai trương chi nhánh Đà Nẵng - chi nhánh đầu tiên của VIETBANK tại khu vực miền Trung.

- Ngày 04/06/2014, khai trương chi nhánh Khánh Hòa – chi nhánh thứ hai của VIETBANK tại khu vực miền Trung.
- Ngày 08/06/2014, khai trương chi nhánh Bà Rịa – Vũng Tàu - chi nhánh đầu tiên của VIETBANK tại khu vực Đông Nam Bộ.
- Ngày 29/09/2014, khai trương chi nhánh Long An – chi nhánh thứ ba của VIETBANK tại khu vực miền Tây
- Ngày 08/11/2014, khai trương chi nhánh Nghệ An - chi nhánh thứ ba của VIETBANK tại khu vực miền Trung và là chi nhánh thứ 10 của VIETBANK trên toàn quốc.
- Ngày 03/02/2015, Khai trương chi nhánh Quảng Ngãi tại khu vực miền Trung

A. TẦM NHÌN CHIẾN LƯỢC

Không ngừng nâng cao chất lượng về mọi mặt để trở thành một trong những thương hiệu có uy tín trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam.

B. SỨ MỆNH

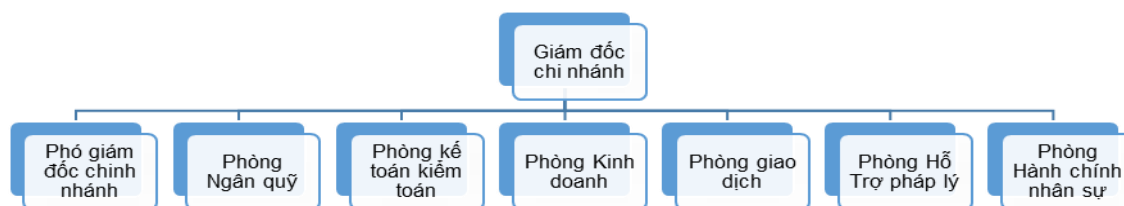
Xây dựng VIETBANK trở thành một ngân hàng bán lẻ năng động, hiện đại, có chất lượng phục vụ hàng đầu tại Việt Nam, đủ khả năng để cạnh tranh và phát triển trong giai đoạn mới.

C. GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Nguồn nhân lực chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm và nhiệt tình
 - Hệ thống công nghệ thông tin hiện đại
- Mô hình tổ chức và quản lý khoa học.

1.2 Ngân hàng Việt Nam thương tín - Chi nhánh Hải Phòng

Ngày 07/04/2009, Việt Nam thương tín chính thức khai trương hoạt động chi nhánh Hải Phòng tại số 05 Trần Hưng Đạo, Hoàng Văn Thụ, Ngô Quyền, Hải Phòng. Sau hơn 06 năm có mặt tại Hải Phòng, VietBank đã có những bước phát triển nhanh cả về quy mô hoạt động và hiệu quả. Đáng kể nhất là VietBank chi nhánh Hải Phòng đã từng bước khẳng định được sức mạnh thương hiệu của VietBank tại thành phố Hải Phòng và xây dựng được một đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ, chuyên nghiệp.

Sơ đồ tổ chức bộ máy

(Nguồn: Phòng Hành Chính NH VietBank – Hải Phòng)

1.3 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận

❖ *Phòng kế toán – kiểm toán*

Phòng kế toán do một trưởng phòng phụ trách, có thể có hoặc không có phó phòng.

Nhiệm vụ chung của phòng kế toán:

Ghi nhận, phản ánh chính xác, đầy đủ, kịp thời mọi nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong ngân hàng về các hoạt động : hoạt động nguồn vốn, sử dụng vốn và các dịch vụ ngân hàng.

Phân loại nghiệp vụ, tổng hợp số liệu nhằm cung cấp thông tin một cách đầy đủ, chính xác và kịp thời nhất để phục vụ cho việc chỉ đạo, lãnh đạo hoạt động kinh doanh ngân hàng và thực thi các chính sách kinh tế vĩ mô của Nhà nước.

Hướng dẫn và hậu kiểm việc hạch toán kế toán đối với tất cả các đơn vị trực thuộc chi nhánh.

Kiểm tra tính hợp pháp hợp lệ của chứng từ mà khách hàng cung cấp.

❖ *Phòng ngân quỹ*

Quỹ tiền mặt do bộ phận ngân quỹ (hay phòng ngân quỹ) thực hiện và bảo quản trong kho, kết tuyệt đối an toàn. Tại bộ phận ngân quỹ bố trí thủ quỹ và các nhân viên kiểm ngân, thủ quỹ chịu trách nhiệm về số tài sản trong kho, kết. Đầu ngày, cuối ngày quỹ chính thực hiện việc giao (nhận) tiền mặt cho các giao dịch viên phù hợp với hạn mức quỹ mà các giao dịch viên được nắm giữ. Như vậy, khi có nghiệp vụ tiền mặt phát sinh, quỹ không phải trực tiếp thu – chi tiền mặt cho khách hàng (trừ các giao dịch vượt hạn mức giao dịch của các giao dịch viên).

❖ *Phòng kinh doanh*

Tổ chức xây dựng và thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch do Giám đốc giao.

Tổ chức huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn từ mọi nguồn vốn trong nước của các tổ chức kinh tế và cộng đồng dân cư.

Thực hiện chính sách và chủ trương của ngân hàng Việt Nam thương tín về tiền tệ, cho vay, ngân hàng...

Đánh giá tình hình thị trường và địa bàn định kỳ

Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với việc thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh, kết quả hoạt động tín dụng do mình phụ trách.

Hỗ trợ các đơn vị trực thuộc chi nhánh thực hiện chỉ tiêu bán hàng.

Thu thập, tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin về các ý kiến đóng góp, khiếu nại, thắc mắc của khách hàng.

Tham mưu cho Ban lãnh đạo chi nhánh giao, điều phối chỉ tiêu bán hàng cho đơn vị trực thuộc chi nhánh

❖ *Phòng Hành chính nhân sự*

Phòng Hành chính nhân sự là bộ phận tham mưu cho ban giám đốc trong công tác đào tạo tập huấn cho cán bộ, nhân viên, đề xuất các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, ngoài ra còn là bộ phận thực hiện các chế độ lao động tiền lương, thi đua khen thưởng và kỷ luật đơn vị. Thực hiện nhiệm vụ soạn thảo các văn bản về nội quy cơ quan, chế độ, thời gian làm việc, thực hiện các chế độ an toàn lao động, quyết định phân phối quỹ tiền lương, xác định chương trình nội dung thi đua nhằm nâng cao năng suất lao động. Thực hiện công tác mua sắm tài sản và công cụ phục vụ hoạt động kinh doanh, quản lý tài sản, đảm bảo trang thiết bị dụng cụ làm việc chăm lo đời sống cho cán bộ nhân viên.

❖ *Các phòng giao dịch*

Các phòng giao dịch như một ngân hàng thu nhỏ, thực hiện các nghiệp vụ

2. Quy trình cho vay chung của VIETBANK:

2.1. Mục đích: Quy trình này quy định về việc thực hiện nghiệp vụ cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương tín (VIETBANK).

2.2. Phạm vi áp dụng: Áp dụng toàn hệ thống VIETBANK.

2.3. Mô tả quy trình:

❖ **Bước 1:**

Khách hàng có nhu cầu vay vốn liên hệ Phòng kinh doanh tại Sở giao dịch (SGD), các chi nhánh (CN) và Phòng giao dịch (PGD) trong toàn hệ thống VIETBANK để được hướng dẫn sử dụng vốn.

Nhân viên tín dụng (NVTĐ) và/hoặc nhân viên dịch vụ tín dụng (NVDVTD) có trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, chi tiết các thủ tục, điều kiện và giấy tờ cần thiết về việc vay vốn cho khách hàng.

❖ **Bước 2:**

Khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu và chuyển cho NVTĐ và/hoặc NVDVTD.

❖ **Bước 3:**

Sau khi nhận được hồ sơ vay vốn từ khách hàng, NVTĐ tiến hành các công việc sau:

3.a. Gửi hồ sơ tài sản đảm bảo (TSĐB) cho Phòng thẩm định tài sản (TĐTS) để định giá.

3.b. Trường hợp hồ sơ vay vốn không thuộc chuẩn tái thẩm định theo quy định của VIETBANK ban hành trong từng thời kỳ:

Trong thời gian 1 ngày làm việc NVTĐ lập danh mục hồ sơ cần bổ sung (nếu cần) gửi cho khách hàng đồng thời soạn thảo đề cương thẩm định căn cứ theo thực trạng của từng hồ sơ có kiểm soát của TBP/TP/PP kinh doanh và/hoặc Trưởng/Phó đơn vị.

NVTĐ sắp xếp lịch hẹn khách hàng để tiến hành thẩm định và thông báo cho TBP/TP/PP kinh doanh và/hoặc Trưởng/Phó đơn vị (nếu có hỗ trợ).

Trong thời gian không quá 05 ngày làm việc (đối với khoản cấp tín dụng ngắn hạn) hoặc 10 ngày làm việc (đối với khoản cấp tín dụng trung/dài hạn, dự án) kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, NVTĐ phải lập tờ trình thẩm định khách hàng để trình cấp thẩm quyền xét duyệt.

Trình tự thực hiện theo “Hướng dẫn lập tờ trình thẩm định KH”.

3.c. Trường hợp hồ sơ vay vốn thuộc chuẩn tái thẩm định theo quy định VIETBANK ban hành trong từng thời kỳ:

Trong thời gian 01 ngày làm việc NVTĐ phải lập phiếu đề nghị phân tích tín dụng, trình cấp thẩm quyền ký duyệt và gửi hồ sơ cho Phòng Phân tích và quản lý tín dụng (PT & QL TD) thông qua thư ký phòng.

NVPTD được phân công phối hợp cùng NVTĐ thực hiện công việc tương tự bước 3b nêu trên.

Trình tự thực hiện theo “Quy trình phối hợp tái thẩm định”.

❖ **Bước 4:**

Sau khi lập tờ trình thẩm định khách hàng, tờ trình tái thẩm định, NVTD và nhân viên phát triển tín dụng (NVPTTD) trình cấp thẩm quyền ký duyệt và gửi tờ trình đã có đầy đủ chữ ký cho thư ký Ban tín dụng (BTD)/Hội đồng tín dụng (HĐTD) để sắp xếp lịch trình hồ sơ.

Trình tự thực hiện theo “Quy trình ký tên tờ trình thẩm định khách hàng” ban hành trong từng thời kỳ.

❖ **Bước 5:**

Tại cuộc họp, thư ký BTD/HĐTD ghi nhận ý kiến thống nhất của các thành viên BTD/HĐTD vào Biên bản họp và trình cho thành viên ký.

❖ **Bước 6**

Thư ký BTD/HĐTD gửi kết quả xét duyệt cho NVTD trong 01 vòng làm việc sau khi biên bản họp BTD/HĐTD có đầy đủ chữ ký.

❖ **Bước 7:**

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả phê duyệt, NVTD hoặc NVDVTD lập 02 bản thông báo đồng ý/ từ chối cho vay trình cấp thẩm quyền ký duyệt, sau đó gửi 01 bản và thông báo cho khách hàng bằng điện thoại, 01 bản còn lại lưu hồ sơ. Trường hợp đồng ý cho vay, thông báo cho vay phải nêu rõ các điều kiện phê duyệt và phải có chữ ký xác nhận của khách hàng (không nêu các điều kiện miễn thực hiện trên thông báo).

Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày gửi thư báo cho khách hàng, NVTD phải ghi nhận ý kiến phản hồi của khách hàng về các điều kiện phê duyệt. Nếu vì các lý do khách quan và hợp lý mà khách hàng không thực hiện được các điều kiện phê duyệt thì NVTD lập “Tờ trình điều chỉnh điều kiện cho vay”, đính kèm hồ sơ phê duyệt ban đầu (tờ trình, biên bản phê duyệt...) để trình lại cấp xét duyệt xem xét. Tờ trình thay đổi điều kiện cho vay phải nêu rõ nhu cầu của khách hàng, lý do điều chỉnh và đề xuất điều chỉnh điều kiện xét duyệt của đơn vị cho vay.

❖ **Bước 8:**

Ngay sau khi nhận kết quả phê duyệt, trường hợp không đồng ý cho vay, NVTD tiến hành giao trả hồ sơ cho khách hàng (chỉ giao trả các chứng từ do khách hàng cung cấp) và bàn giao hồ sơ còn lại cho NVDVTD lưu trữ. NVDVTD thực hiện đăng nhập thông tin khách hàng bị từ chối và lý do từ chối

trên hệ thống TCBS (chi tiết thao tác thực hiện theo hướng dẫn của Phòng Công nghệ thông tin VIETBANK).

Trường hợp đồng ý cho vay, NVTD bàn giao bộ hồ sơ cho NVDVTD để tiến hành các bước tiếp theo.

❖ **Bước 9:**

NVDVTD soạn thảo hợp đồng tín dụng và các văn bản cam kết liên quan đến khoản vay theo phê duyệt, đồng thời chuyển hồ sơ cho NVPLCT để thực hiện các thủ tục thế chấp/cầm cố tài sản bảo đảm. Trường hợp cần sử dụng hợp đồng tín dụng để đi công chứng TSĐB, NVDVTD thực hiện thủ tục ký và đóng dấu trước 01 bản hợp đồng tín dụng và giao cho nhân viên pháp lý chứng từ (NVPLCT) đi công chứng.

NVPLCT soạn thảo hợp đồng bảo đảm và các văn bản thủ tục pháp lý liên quan đến tài sản đảm bảo theo phê duyệt, đồng thời sắp xếp lịch hẹn khách hàng thực hiện thủ tục công chứng, đăng ký tài sản đảm bảo.

Trình tự thực hiện theo “Thủ tục soạn thảo hợp đồng bảo đảm, hợp đồng tín dụng và các mẫu biểu có liên quan”, “Thủ tục công chứng, đăng ký, xác nhận và phong tỏa tài sản”.

Đối với việc cho vay đảm bảo bằng chứng thư bảo lãnh, NVTD tiến hành kiểm tra tính xác thực, hợp pháp và nội dung phù hợp của chứng thư bảo lãnh, sau đó bàn giao cho NVDVTD. NVDVTD sao lưu vào hồ sơ vay 01 bản chứng thư bảo lãnh, bản chính lưu kho theo quy định.

❖ **Bước 10:**

Sau khi hoàn tất thủ tục pháp lý để nhận thế chấp/cầm cố tài sản đảm bảo, NVPLCT chuyển hồ sơ và kết quả thực hiện cho NVDVTD, sau đó thực hiện thủ tục nhận và quản lý TSĐB bản chính theo “Hướng dẫn quản lý hồ sơ TSĐB”.

❖ **Bước 11:**

NVDVTD hoàn tất các thủ tục ký kết hợp đồng tín dụng, các văn bản cam kết liên quan đến khoản vay theo phê duyệt và lưu hồ sơ theo “Hướng dẫn lưu hồ sơ tín dụng”.

NVDVTD lập biên bản bàn giao hồ sơ cho khách hàng và/hoặc bên có liên quan, hồ sơ bàn giao gồm hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm, hồ sơ khác (nếu có).

❖ Bước 12:

Khi khách hàng có nhu cầu giải ngân, NVTD thông báo cho NVDVTD phụ trách hồ sơ đề lên kế hoạch chuẩn bị tiền giải ngân, đồng thời lập “Tờ trình giải ngân” trình TBP/TP/PP ký kiểm soát, trường đơn vị ký phê duyệt và chuyển cho NVDVTD.

NVDVTD soạn khế ước nhận nợ (KUNN) và hoàn tất việc ký kết KUNN tại VIETBANK và giao cho khách hàng 01 bản.

Trình tự thực hiện theo “Thủ tục soạn thảo hợp đồng bảo đảm, hợp đồng tín dụng và các mẫu biểu có liên quan”.

❖ Bước 13:

NVDVTD tạo tài khoản vay trên TCBS theo “Hướng dẫn tạo tài khoản vay” và chuyển hợp đồng tín dụng, các chứng từ liên quan cho Teller để thực hiện giải ngân cho khách hàng theo “Hướng dẫn giao dịch tài khoản tiền vay”.

❖ Bước 14:

Sau khi giải ngân, giao dịch viên (Teller) thông báo cho NVDVTD về việc hoàn tất giải ngân.

❖ Bước 15:

Sau khi giải ngân, NVTD phải tiến hành kiểm tra, giám sát vốn vay theo định kỳ hoặc theo phê duyệt của cấp xét duyệt. Việc kiểm tra kiểm soát vốn vay bao gồm: kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay, nguồn thu nhập trả nợ, tài sản đảm bảo, tình trạng khách hàng và tính tuân thủ các điều kiện phê duyệt cấp tín dụng.

Trình tự thực hiện theo “Hướng dẫn kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay” ban hành trong từng thời kỳ.

Đối với việc đánh giá lại tài sản đảm bảo:

- + Bất động sản: thực hiện đánh giá 12 tháng/lần.
- + Động sản: thực hiện đánh giá lại 06 tháng/lần.
- + Tài sản khác: theo phê duyệt của cấp xét duyệt.

❖ Bước 16:

NVTD và/hoặc NVDVTD phải thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng. Trong vòng 04 ngày làm việc trước khi đến hạn thanh toán nợ gốc và/hoặc lãi vay, NVTD và/hoặc NVDVTD tiến hành nhắc nợ khách hàng bằng điện thoại.

Khi đến hạn thanh toán nợ gốc và/hoặc lãi vay mà khách hàng vẫn chưa thanh toán, NVTD báo cáo tình trạng khách hàng với cấp thẩm quyền đồng thời tiến hành làm việc trực tiếp với khách hàng để thu nợ.

Trước khi đến hạn kết thúc hợp đồng tín dụng 15 ngày, NVDVTD lập thư báo gửi khách hàng và thông báo với khách hàng bằng điện thoại. Thư báo phải được gửi bằng thư bảo đảm hoặc có chữ ký xác nhận của khách hàng.

❖ **Bước 17:**

Trong thời hạn 07 ngày trước khi đến hạn thay đổi lãi suất, NVDVTD tiến hành soạn “Thông báo lãi suất vay mới” và gửi cho khách hàng.

Thông báo lãi suất vay mới phải được gửi bằng thư bảo đảm hoặc có chữ ký xác nhận của khách hàng. Hàng ngày, NVDVTD phải theo dõi và thực hiện điều chỉnh lãi suất trên TCBS đối với các khoản vay đến kỳ điều chỉnh.

❖ **Bước 18:**

Khi khách hàng thanh toán nợ vay theo định kỳ, Teller thực hiện thu nợ theo “Hướng dẫn giao dịch tài khoản tiền vay”.

Trường hợp KH có nhu cầu trả nợ vay trước hạn nhưng không thực hiện đúng theo điều khoản trả nợ trước hạn trên hợp đồng tín dụng thì KH phải có văn bản đề nghị trả nợ trước hạn gửi cho NVTD hoặc NVDVTD. NVTD tiến hành lập tờ trình, trình cấp thẩm quyền xét duyệt sau đó chuyển cho NVDVTD để thực hiện theo phê duyệt.

❖ **Bước 19:**

Khi khách hàng tắt toán nợ vay, NVDVTD tiến hành kiểm tra, xác nhận dư nợ của khách hàng, nghĩa vụ đảm bảo của tài sản thế chấp, cầm cố và lập “Giấy đề nghị giải chấp tài sản” trình KSVTD/TBP/TP/PP ký kiểm soát, trưởng đơn vị ký duyệt.

Sau đó NVDVTD tiến hành thủ tục giải chấp tài sản cho khách hàng theo “Hướng dẫn quản lý hồ sơ tài sản đảm bảo”, việc bàn giao TSDB phải được lập thành biên bản và có chữ ký xác nhận của khách hàng.

Trường hợp khách hàng thế chấp nhiều TSDB, khi khách hàng thanh toán dư nợ tương ứng với nghĩa vụ đảm bảo của tài sản và có nhu cầu giải chấp tài sản đó thì khách hàng phải có giấy đề nghị giải chấp gửi NVTD hoặc NVDVTD lập “Tờ trình rút/thay đổi tài sản đảm bảo” trình cấp thẩm quyền xét duyệt trước khi thực hiện thủ tục giải chấp như trên.

❖ **Bước 20:**

Khách hàng tiếp nhận tài sản giải chấp.

2.4 Các nghiệp vụ chủ yếu**Bảng 1: Các nghiệp vụ chủ yếu của ngân hàng****(Đơn vị : Triệu đồng)**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
1	Số lượng khách hàng quan hệ TD	341	395	315
	- Khách hàng cá nhân	253	297	247
	- Khách hàng doanh nghiệp	88	98	68
2	Dư nợ tín dụng	499.103	548.807	472.154
Khách hàng cá nhân	- Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà cửa.	217.918	254.432	237.951
	- Cho vay mua nhà đất.			
	- Cho vay sinh hoạt tiêu dùng.			
	- Cho vay du học.			
	- Cho vay tiêu dùng tín chấp.			
	- Cho vay mua xe oto thế chấp bằng chính xe mua.			
	- Cho vay cầm cố bằng sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá và số dư tài khoản.			
	- Cho vay sản xuất kinh doanh trả góp.			
- Cho vay sản xuất kinh doanh.				
- Cho vay thấu chi tài khoản tiền gửi thanh toán.				
- Cho vay kinh doanh chứng khoán.				
Khách hàng doanh nghiệp	- Cho vay bổ sung vốn lưu động.	281.184	294.375	234.203
	- Cho vay đầu tư dự án/tài sản cố định.			
	- Cho vay mua xe oto thế chấp bằng chính xe mua.			
	- Cho vay bổ sung vốn lưu động tài trợ xuất khẩu.			
	- Dịch vụ bảo lãnh trong nước.			
	- Cho vay thấu chi tài khoản tiền gửi thanh toán.			
	- Chiết khấu hối phiếu kèm theo bộ chứng từ xuất khẩu.			
	- Tài trợ nhập khẩu thế chấp bằng chính lô hàng nhập khẩu.			
- Cho vay đảm bảo bằng khoản phải thu.				

3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian gần đây:**3.1 Kết quả kinh doanh:****Bảng 2:** Kết quả hoạt động kinh doanh của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng

Đơn vị : Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2014/năm 2013		Năm 2015/năm2014	
					Chênh lệch	Tỷ trọng	Chênh lệch	Tỷ trọng
1	Thu nhập lãi và các khoản tương tự	40.483	47.628	61.916	7.144	117,65%	14.288	130%
2	Lợi nhuận trước thuế	3.887	4.319	4.967	431	111,11%	647	115%
3	Lợi nhuận sau thuế	3.032	3.369	3.874	336	111,11%	505.	115%

Qua bảng số liệu trên cho thấy, nhìn chung kết quả kinh doanh của đơn vị tính đến năm 2015 có sự tăng trưởng tốt so với năm 2014 và năm 2013

Cụ thể như sau:

Thu nhập lãi và các khoản tương tự năm 2014 đạt 47.628 triệu đồng tăng lên 7.144 triệu đồng so với năm 2013 là 40.483 triệu đồng (Tương ứng tăng 117.65% so với năm 2013) và năm 2015 đạt 61.916 triệu đồng tăng lên 14.288 triệu đồng so với năm 2014 (Tương ứng tăng 130% so với năm 2014).

Lợi nhuận sau thuế đạt năm 2014 là 3.369 triệu đồng tăng 336 triệu đồng so với năm 2013 là 3.032 triệu đồng (tương ứng 111.11% so với năm 2014) và năm 2015 lợi nhuận sau thuế là 3.874 triệu đồng tăng 505 triệu đồng, tương ứng với 115% so với kết quả đạt được của cả năm 2014. Đây là những con số khá khả quan vì nó cho thấy có sự tăng trưởng mạnh về cho vay cũng như huy động, điều đó hứa hẹn cho thấy kết quả kinh doanh đạt được sẽ còn khả quan hơn nữa trong thời gian tới.

Việc đạt được kết quả hoạt động như thời gian qua là do những nguyên nhân chính như sau:

- Lãi suất cho vay trong năm 2015 và năm 2014 của VIETBANK nói riêng và toàn thị trường ngân hàng nói chung có sự tăng khá mạnh năm sau so với năm trước >> Thu nhập mang lại từ cho vay đạt được kết quả cao hơn.

- Lãi suất huy động trong năm 2015 có tăng nhưng tỷ lệ tăng không tương đương với mức tăng lãi suất cho vay do Ngân hàng Nhà nước khống chế lãi suất trần huy động nhưng lại quy định lãi suất cho vay thỏa thuận >> Chi phí chi trả cho việc huy động vốn vì thế mà không có biến động nhiều so với năm trước .

>> Sự chênh lệch giữa việc tăng trưởng lãi suất huy động và lãi suất cho vay là nguyên nhân chính dẫn đến kết quả kinh doanh đạt được của đơn vị trong năm 2015 khá khả quan.

- Bên cạnh nguyên nhân cơ bản như trên, kết quả kinh doanh của đơn vị đạt được còn do nhiều nguyên nhân khác như: Số lượng khách hàng giao dịch tăng nên thu nhập từ phí dịch vụ tăng; trình độ chuyên môn nghiệp vụ của CBCNV đã được nâng cao thêm nên hạn chế nhiều những sai sót trong quá trình thao tác nghiệp vụ vì thế giảm được nhiều chi phí không cần thiết khác; ngoài ra cũng do những cải tiến trong khâu quản lý để nâng cao hiệu quả kinh doanh và giảm chi phí hoạt động của đơn vị mà vẫn đem lại chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Với kết quả đạt được như trên cho thấy, trong thời gian tới, hoạt động kinh doanh của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng chắc chắn sẽ còn đạt được tốc độ tăng trưởng tốt cao hơn cũng như doanh thu, kết quả kinh doanh của đơn vị sẽ còn khả quan hơn nữa.

3.2 Kết quả hoạt động tín dụng:

Bảng 3: Kết quả hoạt động tín dụng của VIETBANK – CN Hải Phòng

DVT: Triệu đồng

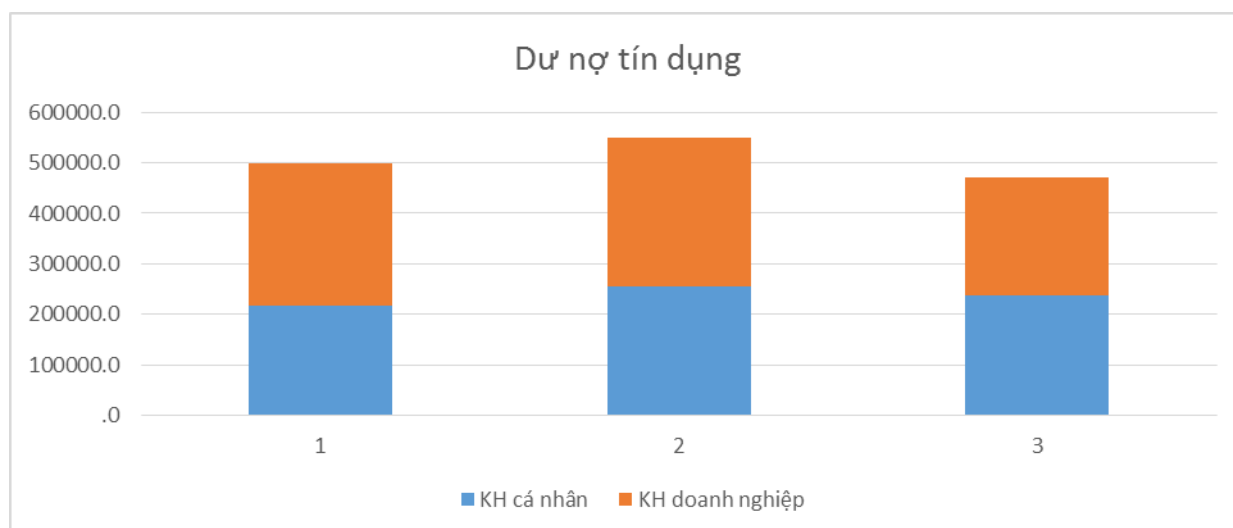
STT	Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Tyr leej	
					2014/2013	2015/2014
I	Số lượng khách hàng	341	395	315	115,84%	79,75%
	KH cá nhân	253	297	247	117,39%	83,16%
	KH doanh nghiệp	88	98	68	111,36%	69,39%
II	Dư nợ tín dụng	499.103	548.807	472.154	109,96%	86,03%
	KH cá nhân	217.918	254.432	237.951	116,8%	93,5%
	KH doanh nghiệp	281.184	294.375	234.203	104,7%	79,6%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh - VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng)

Hiện nay VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng đang triển khai hai loại hình chính cho vay với kết quả đạt được trong thời gian qua được thể hiện theo bảng tổng hợp trên.

- **Cho vay:**

Biểu đồ 1 : Dự nợ tín dụng



Ta thấy số lượng khách hàng năm 2014 tăng 115.95% so với năm 2013 (Khách hàng cá nhân tăng 117.65% và doanh nghiệp tăng 111.11%) và số dư nợ cho vay cũng tăng 109.96%. Tuy nhiên đến năm 2015 ta thấy có sự giảm sút cả về số lượng khách hàng và dư nợ cho vay, số lượng khách hàng năm 2015 chỉ còn bằng 79.75% so với năm 2014 (Khách hàng cá nhân giảm 83.16% và doanh nghiệp giảm 69.39%) trong khi đó dư nợ cho vay năm 2015 chỉ còn bằng 86.04% so với năm 2014.

- Nguyên nhân của việc sụt giảm này là do tháng 05 năm 2015 VIETBANK ban hành chính sách hạn chế cho vay tiêu dùng và tạm thời ngừng phê duyệt món vay một thời gian trên toàn hệ thống để cơ cấu lại nguồn vốn do 05 tháng đầu năm 2015 VIETBANK là một trong 05 ngân hàng đã tăng trưởng quá nhanh, vượt quá khung tăng trưởng cho vay mà Ngân hàng Nhà nước cho phép các TCTD được phép phát triển trong năm 2015 này. Việc ngừng phát triển cho vay này được kéo dài trong vòng hơn 2 tháng cho đến cuối tháng 08/2015 hoạt động kinh doanh của Ngân hàng mới trở lại như cũ, chính trong thời gian ngừng phát triển cho vay này, một số lượng lớn khách hàng của Chi nhánh Hải Phòng – những người đang cần vốn gấp không thể chờ đợi được đã chuyển sang giao dịch với các TCTD khác. Đó là lý do khiến dư nợ cũng như số lượng khách hàng vay vốn tại VIETBANK đã có sự sụt giảm đáng kể chứ không

tăng dù 05 tháng đầu năm 2015 VIETBANK đã đứng trong TOP những ngân hàng có tốc độ tăng trưởng cho vay nhanh nhất.

>> Với kết quả kinh doanh như trên cho thấy trong giai đoạn hiện tại VIETBANK nói chung và Chi nhánh Hải Phòng nói riêng cần phải cố gắng và nỗ lực nhiều hơn nữa để có thể đạt lại được tốc độ tăng trưởng cho vay tốt như những tháng đầu năm 2015 vừa qua. Và để đạt được điều đó Chi nhánh rất cần đến sức trẻ, nhiệt huyết và quyết tâm của toàn thể CBCNV Chi nhánh để cùng nhau chung tay xây dựng Chi nhánh Hải Phòng phát triển ngày càng nhanh và vững mạnh hơn nữa.

3.3. Kết quả kinh doanh của hoạt động cho vay trong thời gian gần đây:

Bảng 4: Kết quả kinh doanh cho vay của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng.

(ĐVT: Triệu đồng)

STT	Chỉ tiêu	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	2014/2013		2015/2014	
					Tỷ lệ	Tỷ trọng	Tỷ lệ	Tỷ Trọng
1	Số lượng khách hàng quan hệ tín dụng	341	395	315	115,84%	15,84%	79,75%	-20,25%
	- Khách hàng cá nhân	253	297	247	117,39%	17,39%	83,16%	-16,84%
	- Khách hàng doanh nghiệp	88	98	68	111,36%	11,36%	69,39%	-30,61%
2	Dư nợ tín dụng	499.103	548.807	472.154	109,96%	9,96%	86,03%	-13,97%
	- Khách hàng cá nhân	217.918	254.432	237.951	116,76%	16,76%	93,52%	-6,48%
	+ Dư nợ ngắn hạn:	85.268	94.742	91.149	111,11%	11,11%	96,21%	-3,79%
	+ Dư nợ trung hạn	83.281	97.978	87.541	117,65%	17,65%	89,35%	-10,65%
	+ Dư nợ dài hạn	49.369	61.711	59.259	125,00%	25,00%	96,03%	-3,97%
	- Khách hàng doanh nghiệp	281.184	294.375	234.203	104,69%	4,69%	79,56%	-20,44%
	+ Dư nợ ngắn hạn:	122.299	135.888	85.095	111,11%	11,11%	62,62%	-37,38%
	+ Dư nợ trung hạn	71.496	75.259	69.391	105,26%	5,26%	92,20%	-7,80%
	+ Dư nợ dài hạn	87.388	83.227	79.715	95,24%	-4,76%	95,78%	-4,22%

(Nguồn: báo cáo nội bộ - VIETBANK)

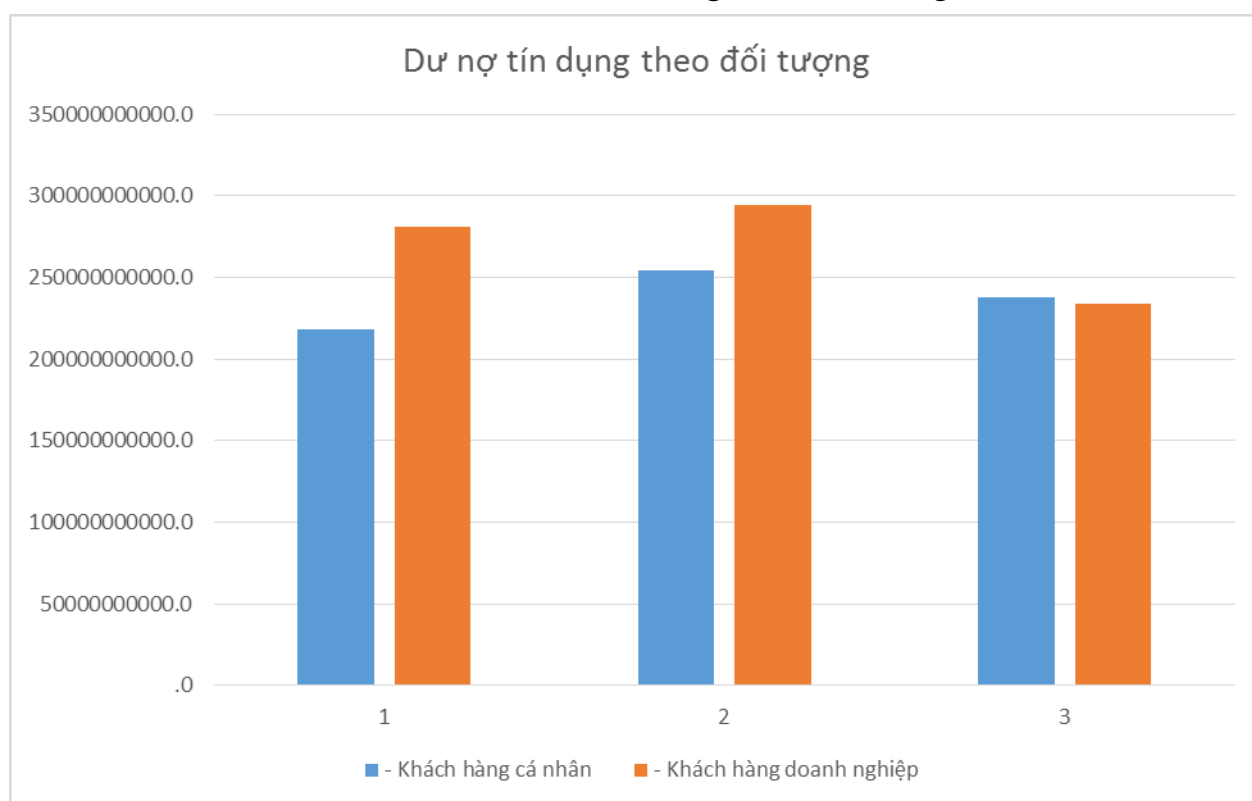
Căn cứ vào bảng thống kê kết quả kinh doanh cho vay của đơn vị trong thời gian qua ta thấy có một số điểm đáng lưu ý như sau:

Số lượng khách hàng quan hệ cho vay của doanh nghiệp giảm cả ở khách hàng cá nhân cũng như khách hàng doanh nghiệp.

Tính đến thời điểm năm 2015 tổng số lượng khách hàng có quan hệ cho vay với doanh nghiệp là 315 khách hàng (247 cá nhân và 68 doanh nghiệp) tương ứng với 79,75% tổng khách hàng quan hệ cho vay tính đến 31/12/2014 (giảm 80 khách hàng).

Dư nợ cho vay của đơn vị tính đến năm 2015 là 472.184 triệu đồng, giảm 76.623 triệu đồng (Tương ứng giảm 13.96%) so với tổng dư nợ phát triển được đến 31/12/2014. Trong đó khách hàng cá nhân chỉ đạt 93.53% (tương ứng giảm 6.47%) và khách hàng doanh nghiệp chỉ đạt 79.56% (tương ứng giảm 20.44%) so với năm 2014

Biểu đồ 2: Dư nợ tín dụng theo đối tượng



Việc giảm về các chỉ tiêu cho vay này do: diễn biến chung của nền kinh tế trong những tháng đầu năm 2015 có nhiều bất lợi cho các đơn vị, cá nhân kinh doanh cũng như các cá nhân vay tiêu dùng. Theo <http://vneconomy.vn> ngày 17/05/2015, “Nền kinh tế Việt Nam đang ở thế bất lợi hơn năm 2008”. Việc lạm phát hay mức giá chung năm nay tăng cao là do có sự điều chỉnh lớn giá của các mặt hàng thiết yếu và nguyên liệu đầu vào đã gây khó khăn lớn cho các doanh

ngành sản xuất đồng thời cũng gây khó khăn cho các cá nhân khi tốc độ tăng trưởng thu nhập không theo kịp tốc độ tăng giá của thị trường”. Lạm phát cũng kéo theo lãi suất cho vay của ngân hàng tăng cao, chính sách cho vay ngày càng thắt chặt, Ngân hàng Nhà nước hạn chế cho vay tiêu dùng, chỉ khuyến khích cho vay kinh doanh nhưng với lãi suất mà không phải đơn vị, cá nhân nào cũng có thể chi trả được. Đây chính là nguyên nhân cơ bản khiến nhiều khách hàng (bao gồm cả doanh nghiệp cũng như cá nhân) tắt toán món vay trước hạn hoặc không được tiếp tục vay lại khi món vay cũ đến hạn tắt toán... Điều này đã khiến số lượng khách hàng giao dịch cho vay cũng như dư nợ cho vay của Ngân hàng giảm mạnh. Diễn biến này của Ngân hàng không nằm ngoài diễn biến chung của ngành ngân hàng và định hướng phát triển cho vay của Ngân hàng Nhà nước trong năm 2015.

3.4 Vòng quay vốn tín dụng

Vòng quay vốn tín dụng là chỉ tiêu đo lường tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng, thời gian thu hồi nợ của ngân hàng là nhanh hay chậm.

Vòng quay vốn tín dụng càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn.

Bảng 5: Vòng quay vốn tín dụng

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	2013	2014	2015
DOANH SỐ THU NỢ	370.085	434.820	364.786
• KH cá nhân	153.368	148.762,78	165.403,92
• KH doanh nghiệp	216.717	286.057	199.382,08
DƯ NỢ BÌNH QUÂN	296.068	326.115	262.645,92
• KH cá nhân	145.230	122.766	141.478
• KH doanh nghiệp	150.838	203.349	121.167,92
VÒNG QUAY VỐN TÍN DỤNG	0,80	0,75	0,72
• KH cá nhân	0,95	0,83	0,86
• KH doanh nghiệp	0,70	0,71	0,61

(Nguồn: báo cáo nội bộ - VIETBANK)

Qua bảng số liệu ta thấy, vòng quay vốn tín dụng của chi nhánh bị giảm qua các năm, cụ thể: năm 2013 đạt 0.8 vòng; năm 2014 giảm còn 0.75 vòng và tới năm 2015 còn 0,72 vòng. Vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng còn thấp, nguyên nhân là do đa số khách hàng vay vốn là doanh nghiệp, mà thị trường kinh tế vẫn đang bất ổn nên các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn, trì hoãn việc trả nợ. Chỉ tiêu này cho thấy tình hình sử dụng vốn tín dụng của ngân hàng thấp., Hiệu quả tín dụng ngày càng bị giảm sút. Chỉ tiêu này cho biết vòng quay này càng nhiều thì thu được nhiều lợi nhuận, nên chỉ số này càng cao càng tốt.

Để đảm bảo khả năng quay vòng vốn nhanh, ít rủi ro, cán bộ tín dụng cũng như ban lãnh đạo cần có những biện pháp tăng tốc độ quay vòng vốn trong thời gian gần tới cũng như thúc đẩy tăng trưởng tín dụng ngắn hạn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

3.5 Tình hình thu nợ

3.5.1 Tỷ lệ thu lãi

Bảng 6: Tỷ lệ thu lãi

Đơn vị: triệu đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Tổng lãi đã thu trong năm(1)	4,287	4,476	4,211
Tổng lãi phải thu trong năm(2)	5,829	5,843	5,067
Tỷ lệ thu lãi(1)/(2)	74%	77%	83%

(Nguồn: báo cáo nội bộ - VIETBANK)

- Giai đoạn 2013- 2015, tỷ lệ thu lãi của ngân hàng có xu hướng tăng và đạt mức tương đối cao, năm 2013 là 74%; năm 2014 tăng lên là 77% và tới năm 2015 tăng lên đạt 83%.

- Tỷ lệ thu lãi cho vay trên 80% thể hiện công tác thu lãi của ngân hàng thực hiện khá tốt. Tỷ lệ thu tăng do kinh tế dần phục hồi sau thời kỳ khủng hoảng kinh tế, cán bộ tín dụng thực hiện tốt công tác thẩm định trước khi đồng ý cho vay. Cán bộ tín dụng cần tiếp tục theo dõi tình hình thu lãi để kịp thời thông báo và nhắc nhở khách hàng khi đến kì nộp lãi để nâng cao tỷ lệ thu lãi cho vay.

3.5.2 Hệ số thu hồi nợ

Bảng 7: Hệ số thu hồi nợ*Đơn vị tính: triệu đồng*

CHỈ TIÊU	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Doanh số thu nợ(1)	370.085	434.820	364.786
• KH cá nhân	153.368	148.762,78	165.403,92
• KH doanh nghiệp	216.717	286.057	199.382,08
Doanh số cho vay(2)	499.103	548.807	472.154
• KH cá nhân	217.918	254.432	237.951
• KH doanh nghiệp	281.184	294.375	234.203
Hệ số thu nợ(1)/(2)	74,15%	79,23%	77,26%

(Nguồn: báo cáo nội bộ - VIETBANK)

Qua bảng số liệu trên ta thấy, hệ số thu nợ của ngân hàng nhìn chung bị giảm. Cụ thể: năm 2013 hệ số thu nợ của ngân hàng là 74.15%; năm 2014 tăng lên là 79.23% và đến năm 2015 giảm còn 77.26%. Hệ số thu nợ là một chỉ tiêu đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của ngân hàng. Nó phản ánh trong một thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. tuy nhiên nó không đánh giá được chính xác tình hình thu nợ của ngân hàng là tốt hay không do doanh số thu nợ còn phụ thuộc vào thời điểm cho vay, thời hạn của khoản vay nên để đánh giá chính xác hơn về tình hình thu nợ tại chi nhánh, ta sẽ xem xét tỷ lệ thu nợ đến hạn.

3.6 Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh

Nợ quá hạn, nợ xấu (hay nợ khó đòi) là các khoản nợ dưới tiêu chuẩn, có thể quá hạn và bị nghi ngờ về khả năng trả nợ lẫn khả năng thu hồi vốn của chủ nợ

Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước:

Nợ quá hạn là các khoản nợ thuộc nhóm 2 (cần chú ý), nhóm 3 (dưới tiêu chuẩn), nhóm 4 (nợ nghi ngờ) và nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn).

Nợ xấu bao gồm dư nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 trong tổng dư nợ quá hạn (đã quá hạn trên 90 ngày và khả năng trả nợ đáng lo ngại).

Nếu như nợ quá hạn phản ánh sự yếu kém về mặt tài chính và là dấu hiệu rủi ro tín dụng của ngân hàng thì nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn. Do đó, việc xem xét tình hình dư nợ xấu là rất quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại.

Bảng 8: Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu tại chi nhánh

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2013		Năm 2014			Năm 2015		
	ST	Tỷ lệ	ST	Tỷ lệ	Tỷ trọng	ST	Tỷ lệ	Tỷ Trọng
Nợ quá hạn	41.130	8,24%	42.630	7,77%	104,00%	44.820	9,49%	105%
KH cá nhân	12.339	30,00%	15.304	35,90%	124,03%	14.477	32,30%	94,59%
KH doanh nghiệp	28.791	70,00%	27.326	64,10%	94,91%	30.343	67,70%	111%
Nợ xấu	19.480	3,90%	10.800	1,97%	55,00%	11.300	2,39%	105%
KH cá nhân	3.039	15,60%	2.452	22,70%	80,67%	2.091	18,50%	85,27%
KH doanh nghiệp	16.441	84,40%	8.348	77,30%	50,78%	9.210	81,50%	110%
Tổng dư nợ	499.103	100%	548.807	100%	110%	472.154	100%	86,00%

(Nguồn: báo cáo nội bộ - VIETBANK)

Nhìn vào bảng số liệu trên ta thấy nợ xấu của ngân hàng chiếm tỷ trọng không phải là nhỏ và đang có xu hướng tăng lên. Cụ thể: Nợ xấu năm 2013 chiếm 3.9% tổng dư nợ; năm 2014 là 1.97% và năm 2015 là 2.39%. Những khoản nợ phát sinh nợ xấu trong năm 2015, theo đánh giá, phân tích của Chi nhánh thì hầu hết đều là những khoản nợ mà khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh, nợ nhóm 1, nhóm 2 bắt đầu có nguy cơ tiềm ẩn rủi ro từ đầu năm 2013. Mặc dù chi nhánh đã tạo điều kiện cho khách hàng được cơ cấu lại thời hạn trả nợ nhiều lần, cho vay mới... nhưng khách hàng vẫn không thể trả nợ gốc, lãi ngân hàng.

Bảng 9: Cơ cấu nợ xấu

Đơn vị tính: %

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ (%)	3.9%	1.97%	2.39%
Cơ cấu nợ xấu theo nhóm nợ			
Nợ nhóm 3	3.88%	1.9%	2.3%
Nợ nhóm 4	0.02%	0.07%	0.09%
Nợ nhóm 5	0	0	0
Trích lập DPRR	0.03%	0.11%	0.32%

(Nguồn: báo cáo nội bộ - VIETBANK)

Nhìn vào bảng 8 ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng biến động qua các năm, tuy nhiên điều này có thể hiểu được trong tình hình kinh tế đang chịu sự khủng hoảng toàn cầu. Và đến năm 2015, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của ngân hàng đã đạt mức 2.39%, năm 2014 là 1.97% và năm 2013 là 3.9% nhưng đều chưa xuất hiện nợ khó đòi (nợ nhóm 5). Trong đó chủ yếu là cơ cấu nợ từ nhóm 3. Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ đã được khoan, nợ vay thanh toán công nợ, nợ của những đơn vị đã ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại và trích lập dự phòng rủi ro. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Chi nhánh. Cùng với đó là ảnh hưởng nặng nề do khủng hoảng kinh tế khiến các doanh nghiệp phá sản không đủ khả năng chi trả nợ. Song song với đó là sự đóng băng của thị trường bất động sản Hải Phòng.

Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu khả quan là tuy nợ xấu có chiều hướng tăng lên nhưng chưa có nợ khó đòi, nợ có nguy cơ mất vốn. Nắm bắt được tình hình này, ngân hàng đã khẩn trương đề ra ngay một số biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2016.

4.Đánh giá về khả năng hoạt động cho vay của Ngân hàng:

Năm 2015 là một năm đầy thách thức đối với tất cả các thành phần của nền kinh tế nói chung và đối với ngành ngân hàng nói riêng khi Ngân hàng Nhà nước đưa ra chính sách thắt chặt và hạn chế cho vay sau một năm cho vay phát triển khá mạnh như năm 2014. Điều này càng đặc biệt khó khăn hơn nữa đối với

những Ngân hàng thương mại cổ phần trẻ mới được thành lập và cấp phép hoạt động trong một vài năm gần đây như VIETBANK.

Tuy tính đến thời điểm năm 2015, kết quả kinh doanh cho vay của VIETBANK Chi nhánh Hải Phòng đã có sự sụt giảm so với cuối năm 2014 nhưng kết quả kinh doanh như trên hoàn toàn nằm trong tầm kiểm soát của đơn vị và phù hợp với định hướng phát triển cho vay của Ngân hàng Nhà nước trong năm 2015.

Đánh giá chung về hoạt động cho vay của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng có những điểm đáng lưu ý như sau:

*** Điểm Mạnh :**

Quy trình cho vay nói chung của VIETBANK rõ ràng, cụ thể, nêu rõ nội dung, trình tự các bước công việc cần thực hiện.

Quy trình cho vay cũng quy định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận liên quan đến từng bước trong quy trình.

VIETBANK xây dựng một quy trình cho vay trong đó mỗi bộ phận sẽ đảm trách những khâu nhất định trong các bước của quy trình >> Điều này cho thấy tiêu chí phát triển nhân sự của VIETBANK là hướng mỗi nhân viên có kiến thức chuyên sâu về mảng công việc mà mình phụ trách, từ đó đảm bảo từng nhân viên này sẽ hoàn thành tốt nhất công việc của mình, từ đó hạn chế được các lỗi nghiệp vụ phát sinh và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Kết quả hoạt động kinh doanh đạt được như trên của đơn vị phù hợp với mục tiêu kiểm chế phát triển tín dụng của hệ thống theo chủ trương chung của Ngân hàng Nhà nước.

Kết quả tín dụng đạt được trong thời gian qua tuy có biến động giảm nhưng lại phản ánh một chất lượng tín dụng tốt hơn do những khách hàng có tình hình tài chính không tốt, không đảm bảo khả năng trả nợ ngân hàng đã tất toán món vay trước hạn hoặc không được ngân hàng tái cấp sau khi món vay đến hạn tất toán.

Tuy số lượng khách hàng quan hệ và dư nợ tín dụng giảm nhưng hiệu quả kinh doanh lại có sự tăng trưởng

*** Điểm yếu :**

Bên cạnh những ưu điểm kể trên, quy trình cho vay của VIETBANK cũng bộc lộ những điểm hạn chế cần khắc phục như sau:

Quy trình cho vay rõ ràng, cụ thể nhưng dài (20 bước), từ đó kéo theo nhiều thủ tục giấy tờ dẫn tới kéo dài thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng, liên quan đến nhiều bộ phận, phòng ban chức năng khác nhau từ đó dẫn đến việc NVTD không thể hoàn toàn chủ động trong việc quyết định tiến độ công việc được triển khai thực hiện để có chất lượng dịch vụ tốt nhất cung cấp cho khách hàng. Quy trình cho vay cho thấy sự chuyên môn hóa của từng bộ phận đối với từng công việc cụ thể nhưng cũng đồng nghĩa với việc mỗi bộ phận chỉ có nghiệp vụ chuyên sâu về một mảng công việc nhất định mà không có kiến thức rộng về tất cả các lĩnh vực hoạt động và các nghiệp vụ chung của ngân hàng.

Số lượng khách hàng quan hệ tín dụng với VIETBANK – CN Hải Phòng giảm khiến thị phần của Ngân hàng giảm đáng kể. Việc giảm số lượng khách hàng quan hệ tín dụng với VIETBANK – CN Hải Phòng là do lãi suất vay vốn trong thời gian qua của VIETBANK cao hơn so với nhiều ngân hàng khác trên cùng địa bàn nên không tạo được tính cạnh tranh, đồng thời do chính sách thắt chặt và hạn chế tín dụng nên nhiều khách hàng cũ không đủ điều kiện tiếp tục tái cấp và nhiều khách hàng mới có nhu cầu nhưng không đủ điều kiện cấp vốn.

Chính sách tạm ngừng thẩm định, phê duyệt hồ sơ vay mới được áp dụng trong một thời gian cũng đã hạn chế việc thực hiện kế hoạch triển khai phát triển thị trường

Lãi suất cho vay cao, chưa mang tính cạnh tranh so với các Ngân hàng TMCP khác do tiềm lực tài chính chưa thực sự đủ mạnh, thị phần chưa thực sự đủ lớn để chấp nhận mạo hiểm giảm hiệu quả kinh doanh bằng việc chạy đua lãi suất với các Ngân hàng TMCP lớn khác.

Chưa có nhiều sản phẩm cho vay nổi bật, mang tính chất thương hiệu để phân biệt VIETBANK với các Ngân hàng TMCP khác trên địa bàn- Hạn mức phê duyệt cho vay của Chi nhánh chưa cao nên chưa chủ động hoàn toàn trong việc quyết định cho vay đối với những hồ sơ lớn có độ phức tạp cao. - Việc giảm về dư nợ cũng như giảm về số lượng khách hàng khiến thị phần của VIETBANK – CN Hải Phòng giảm đáng kể, ảnh hưởng đến kế hoạch mở rộng thị trường hoạt động của đơn vị.

CHƯƠNG III MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO PHÁT TRIỂN VÀ MỞ RỘNG KHẢ NĂNG CHO VAY TẠI VIETBANK – CN HẢI PHÒNG

1. Định hướng phát triển cho vay của VIETBANK – Chi nhánh HẢI PHÒNG đến năm 2015.

1.1. Định hướng phát triển chung của VIETBANK:

Xây dựng một VIETBANK vững mạnh với chính sách chất lượng như sau:

- Thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng:
 - Luôn phục vụ khách hàng với thái độ tận tâm.
 - Mở rộng mạng lưới hoạt động, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ phù hợp với từng đối tượng khách hàng.
 - Đầu tư công nghệ thông tin, làm cơ sở cho việc phát triển các sản phẩm ứng dụng phương thức giao dịch hiện đại giữa khách hàng với VIETBANK.
 - Không ngừng học hỏi, từng bước hoàn thiện mô hình tổ chức, quy trình nghiệp vụ và các hoạt động của VIETBANK
 - Tôn trọng và đảm bảo quyền lợi thỏa đáng của nhân viên:
 - Mỗi CBNV của VIETBANK được xem là một cổ đông với vốn góp là năng lực, nhiệt huyết, sự tận tâm hết mình vì công việc. CBNV của VIETBANK được hưởng:
 - Mức thu nhập cạnh tranh.
 - Chế độ phúc lợi thỏa đáng.
 - Sự thăng tiến về vị trí và chuyên môn.
 - Cơ hội được rèn luyện.
- Duy trì nguyên tắc quản trị và điều hành minh bạch:
 - Đảm bảo sự phát triển an toàn của VIETBANK.
 - Giữ gìn đạo đức trong kinh doanh.

1.2. Định hướng phát triển và mở rộng của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng:

- *Tầm nhìn chiến lược:*

Không ngừng nâng cao chất lượng về mọi mặt để đưa VIETBANK nói chung, VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng nói riêng trở thành một trong những thương hiệu có uy tín trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam nói chung và tại khu vực Hải Phòng nói riêng.

- *Sứ mệnh:*

Xây dựng VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng trở thành một ngân hàng bán lẻ năng động, hiện đại, có chất lượng phục vụ hàng đầu tại Hải Phòng, đủ khả năng để cạnh tranh và phát triển trong giai đoạn mới.

- *Giá trị cốt lõi:*

- Đào tạo nguồn nhân lực có chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm và nhiệt tình.
- Hệ thống công nghệ thông tin hiện đại.
- Mô hình tổ chức và quản lý khoa học.

- Xây dựng VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng trở thành đơn vị có tốc độ tăng trưởng cho vay cao nhất, an toàn nhất và hiệu quả nhất tại khu vực Hải Phòng nói riêng và trên toàn hệ thống VIETBANK nói chung.

- Đào tạo đội ngũ cán bộ cho vay có chất lượng tốt nhất về: chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm công tác, tác phong làm việc... để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và nâng cao chất lượng thẩm định cho vay.

- Tăng trưởng cho vay về cả chất và lượng (cả số lượng khách hàng và số dư nợ cho vay).

- Tiến hành công tác nghiên cứu, đánh giá thị trường, tham mưu cho các lãnh đạo tại Hội sở nhằm đưa ra những sản phẩm cho vay mới đáp ứng được đông đảo hơn nữa nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng nói chung và phù hợp với những ngành nghề đặc thù của khu vực Hải Phòng nói riêng.

- Mở rộng thị trường hoạt động sang những địa bàn ở ngoại thành khu vực Hải Phòng nhưng có nhiều tiềm năng về phát triển như: Thủy Nguyên, Tiên Lãng, Vĩnh Bảo, An Lão...

- Chú trọng hơn nữa công tác xây dựng hình ảnh, quảng bá thương hiệu VIETBANK đến đông đảo các đối tượng, thành phần kinh tế tại khu vực Hải Phòng.

2. Một số giải pháp nhằm phát triển và mở rộng hoạt động cho vay của VIETBANK – Chi nhánh Hải Phòng:

2.1. Giải pháp cải tiến quy trình cho vay:

Với mục đích thúc đẩy hơn nữa hoạt động tín dụng của VIETBANK – CN Hải Phòng trong thời gian tới, lãnh đạo đơn vị đã đưa ra nhiều giải pháp khác nhau và đang trong quá trình triển khai thực hiện.

Xây dựng quy trình tín dụng ngắn gọn, đơn giản nhưng hiệu quả bằng cách hạn chế một số bước công việc không cần thiết hoặc gói gọn trách nhiệm công việc cho một số bộ phận nghiệp vụ nhất định, tránh dàn trải.

	Quy trình cho vay	Thời gian giải ngân
Thực trạng hiện nay	Quy trình cho vay rõ ràng, cụ thể nhưng dài (20 bước), từ đó kéo theo nhiều thủ tục giấy tờ dẫn tới kéo dài thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng, liên quan đến nhiều bộ phận, phòng ban chức năng khác nhau từ đó dẫn đến việc NVTD không thể hoàn toàn chủ động trong việc quyết định tiến độ công việc được triển khai thực hiện để có chất lượng dịch vụ tốt nhất cung cấp cho khách hàng.	Thời gian giải ngân kéo dài từ 7-10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ
Giải pháp cải tiến	Rút gọn quy trình từ bước 3 đến bước 6 (Đặc biệt bước 3.a có thể thuê thẩm định tài sản của bên thứ 3 để giảm thiểu thời gian và trách nhiệm cho NVTD) Phân cấp thêm quyền hạn và HMTD (từ mức 500 triệu lên 3000 triệu) cho giám đốc chi nhánh có quyền xét duyệt hồ sơ không cần thông qua hội sở để giảm thời gian trình và phê duyệt tín dụng Nâng cấp hệ thống thông tin liên lạc tại chi nhánh để giảm thiểu thời gian chờ phê duyệt	Thời gian giải ngân từ 3-5 sau khi tiếp nhận hồ sơ
Kết quả	Quy trình cho vay giảm từ 20 xuống còn 16 bước và giảm thiểu rủi ro và trách nhiệm cho NVTD	Thời gian giảm từ 7-10 xuống chỉ còn 3-5 ngày sau khi nhận đủ hồ sơ

Có thể triển khai xây dựng mô hình kinh doanh giống như một số Ngân hàng khác đang triển khai khá hiệu quả là: NVTĐ sẽ phụ trách toàn bộ các bước công việc trong quy trình cho vay bao gồm từ việc thẩm định khách hàng, lập hồ sơ vay vốn đến soạn hợp đồng tín dụng, làm thủ tục thế chấp tài sản và theo dõi công nợ hàng tháng >> điều này giúp NVTĐ chủ động được hoàn toàn tiến độ công việc để đảm bảo phục vụ khách hàng được tốt nhất trong giới hạn 3 ngày làm việc kể từ ngày nhân viên tín dụng nhận tiếp xúc khách hàng

Để áp dụng được một quy trình tín dụng đơn giản, hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo thúc đẩy hoạt động cho vay phát triển, trước mắt Chi nhánh Hải Phòng cần lên kế hoạch hoàn thiện, nâng cao chất lượng, trình độ nghiệp vụ của đội ngũ CBCNV của mình bằng cách:

Tạo điều kiện hỗ trợ các nhân viên tự học hoặc tham gia các khóa học nâng cao trình độ từ cao đẳng lên đại học, từ đại học lên sau đại học....

Lên kế hoạch đào tạo nội bộ bằng cách đăng ký tổ chức các lớp học nâng cao nghiệp vụ như: đào tạo kỹ năng đàm phán, đào tạo kỹ năng bán hàng, tổ chức các cuộc hội thảo nội bộ để rút kinh nghiệm những vấn đề chuyên môn....

Định kỳ tổ chức các cuộc kiểm tra, khảo sát chất lượng nghiệp vụ để căn cứ vào kết quả kiểm tra đánh giá lại về kết quả hoạt động tín dụng từ đó có định hướng phát triển cho phù hợp với tình hình chung.

Đào tạo cho các nhân viên nghiệp vụ toàn diện về Ngân hàng để mỗi nhân viên có kiến thức toàn diện về tất cả các mảng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng

Hoàn thiện cơ chế, chính sách tín dụng ngắn hạn. Để thu hút và mở rộng tín dụng ngắn hạn thì ngân hàng cần tìm mọi cách cải tiến cơ chế, chính sách tín dụng sao cho phù hợp với đặc điểm riêng có của Chi nhánh đồng thời đảm bảo những nguyên tắc nhất định trong quản lý cho vay, thu nợ và trong những quy định chung của ngành.

Về thủ tục cho vay: Thủ tục cho vay là một vấn đề hết sức cần thiết đối với ngân hàng đặc biệt trong quá trình quản lý, phòng ngừa rủi ro tín dụng. Tuy nhiên để thực hiện một món vay với khách hàng thì thông thường khách hàng phải thực hiện theo hàng loạt các thủ tục và vấn đề này gây ách tắc cho không ít khách hàng, do vậy trong quá trình tiếp xúc với khách hàng thì cán bộ tín dụng nên giải thích cho khách hàng thấy được tầm quan trọng của các giấy tờ. Ngoài

ra, trong quá trình thực hiện thủ tục cho vay nên kết hợp giữa các bộ phận để có thể tiến hành thủ tục một cách nhanh gọn.

Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ. Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn tại Chi nhánh là rất thấp và hiện nay không có, tuy nhiên công tác kiểm tra kiểm soát là một công tác quan trọng không được lơ là bởi rủi ro luôn rình rập và có thể xảy ra bất kỳ lúc nào. Trong quá trình mở rộng tín dụng cũng vậy, một trong những vấn đề quan trọng nhất là công tác kiểm tra, kiểm soát bởi đó là công tác mang lại chất lượng tín dụng- tạo uy tín trong kinh doanh cho ngân hàng. Để tránh rủi ro tín dụng thì công tác kiểm tra cần tiến hành một cách kỹ lưỡng, tuần tự.

+ Giai đoạn một: kiểm tra, phát hiện những bất hợp lý của nghiệp vụ tín dụng trước khi tiến hành cung cấp tín dụng. Đây là việc thẩm định, tái thẩm định các điều kiện vay vốn theo quy định.

+ Giai đoạn hai: giám sát quá trình thực hiện, hạn chế xảy ra những sai sót nhầm lẫn đáng tiếc có thể xảy ra, để phòng tránh thiệt hại, rủi ro tín dụng. Đây là việc kiểm tra tính đầy đủ hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ khách hàng, hồ sơ vay vốn, hồ sơ tài sản bảo đảm tiền vay và các yếu tố chứng từ, sự khớp đúng giữa các giấy tờ, chứng minh...

+ Giai đoạn ba: kiểm tra nghiệp vụ sau khi đã hoàn thành nhằm phát hiện sai sót, bất thường trong nghiệp vụ. Bao gồm:

- Kiểm tra sử dụng vốn vay theo mục đích ghi trong hợp đồng tín dụng.
- Kiểm tra tiến độ thực hiện dự án, phương án.
- Kiểm tra hiện trạng tài sản bảo đảm tiền vay.

Trong đó tất cả các giai đoạn đều hết sức quan trọng và cần thiết trong việc mang lại chất lượng tín dụng tốt cho khách hàng. Vì vậy, chi nhánh cần thiết quan tâm đến công tác này. Để làm tốt công tác này, ngoài ra Chi nhánh nên đảm bảo luôn nắm chắc tình hình kinh doanh của khách hàng, tình hình sử dụng khoản vay của khách để sớm có biện pháp giải quyết những thay đổi không thuận lợi có thể xảy đến

2.2. Giải pháp phát triển và mở rộng số lượng khách hàng

❖ Giải pháp Xây dựng chiến lược khách hàng

+ Vì trong ngân hàng, quan hệ với khách hàng giữ một vai trò cực kỳ quan trọng do khách hàng là một yếu tố tham gia trực tiếp vào quá trình sản xuất và

phân phối dịch vụ ngân hàng. Việc tạo lập và duy trì quan hệ có ý nghĩa là đem lại sự thành công lâu dài cho ngân hàng.

+ Với khách hàng là các cá nhân thì việc thông báo trên báo chí, trên các phương tiện truyền thanh có thể mang lại hiệu quả. Tuy nhiên, với khách hàng là các Công ty, tổ chức kinh tế thì cần xúc tiến quan hệ bằng cách gửi tài liệu, hình ảnh và các lợi ích thiết thực của khách hàng tới tận tay các doanh nghiệp. Ngân hàng không nên có tư tưởng thụ động ngồi chờ khách hàng tới mới cho vay mà cần trực tiếp tìm hiểu, liên lạc từ đó mới có thể mở rộng tín dụng.

+ Đây không phải vấn đề đơn giản đối với các ngân hàng cũng như tại Chi nhánh do các ngân hàng đều rất cẩn trọng đối với khách hàng mới. Tuy nhiên trong chiến lược kinh doanh của mình, để mở rộng tín dụng, Chi nhánh cần tích cực thu hút khách hàng, từ đó tạo điều kiện tiếp xúc phỏng vấn, điều tra thu thập thông tin từ khách hàng qua đó mới có thể lựa chọn, xây dựng một thị trường có số lượng khách hàng đông đảo và đa dạng. Công tác thu hút khách hàng ngoài ra không chỉ đơn giản là việc quảng cáo, đưa thông tin sâu rộng đến khách hàng về các nghiệp vụ, chính sách của Chi nhánh mà việc tạo ấn tượng tốt nhất cho các khách hàng cũ cũng là một phương thức thu hút khách mới rất hiệu quả. Khách hàng đến với ngân hàng có rất nhiều nguyên nhân có thể chỉ đơn giản vì thái độ của nhân viên tín dụng cũng trở thành lợi thế thu hút khách hàng.

+ Vì vậy, Chi nhánh cần kết hợp tốt giữa hoạt động kinh doanh tín dụng và hoạt động quảng cáo, tuyên truyền để có thể thu được hiệu quả tốt nhất, thu hút được nhiều khách hàng nhất. Đồng thời với hoạt động thu hút khách hàng, Chi nhánh cần thiết lập quan hệ tốt với các trung tâm tư vấn doanh nghiệp, Quỹ hỗ trợ và phát triển DNV&N, trung tâm thông tin tín dụng,... để tìm kiếm thông tin về khách hàng. Từ những thông tin thu thập Chi nhánh mới có thể hiểu được rõ nhu cầu của các khách hàng, mới có thể tìm ra những biện pháp thu hút khách hiệu quả nhất.

+ Ngoài ra Chi nhánh cần tổ chức nhiều các cuộc hội thảo giới thiệu về hoạt động ngân hàng, mời các doanh nghiệp tham gia qua đó tạo cơ hội tiếp xúc với khách hàng. Chi nhánh đã có một lượng cán bộ được huy động xuống cơ sở để tìm kiếm khách hàng nhất là các doanh nghiệp nhỏ có tiềm năng nhưng hoạt động này chưa mang lại hiệu quả cao cho Chi nhánh.

+ Nghiên cứu kỹ thị trường, đưa ra những biện pháp thiết thực và hiệu quả để phát triển tín dụng về mặt quy mô (số lượng khách hàng), cụ thể như sau:

❖ Về Phân tích đánh giá, phân loại khách hàng:

- Đầu tư kinh phí, tiến hành nghiên cứu, khảo sát thị trường, tìm hiểu nhu cầu của một số đối tượng khách hàng nhất định có tiềm năng tốt để xây dựng những sản phẩm riêng biệt, có nhiều ưu đãi, tạo điểm nhấn cho những sản phẩm của VIETBANK.

- Đây là công việc hết sức cần thiết và không thể thiếu trong nghiệp vụ tín dụng ngân hàng. Vì vậy khi đặt quan hệ tín dụng với khách hàng, trước hết phải nắm thông tin về tình hình tài chính cũng như tài sản hiện có của khách. Nghĩa là việc phân tích đánh giá ở đây không chỉ là kiểm tra riêng khách hàng, kiểm tra sau khi vay mà phải kiểm tra, phân tích kỹ trước khi cho vay. Bằng cách phối hợp phương pháp phân tích điều tra chủ thể đó cùng với sự nắm bắt thông tin qua chính quyền địa phương, dân chúng cũng như mức độ tín nhiệm của khách hàng rồi mới quyết định quan hệ tín dụng hay không.

- Khi phân tích thông tin trước và trong khi cho vay cần lưu ý đối với khách hàng quá hăng hái với vấn đề đi vay, sự hăng hái này thể hiện trong dự án mạo hiểm mang lại kết quả cao, trong thời gian ngắn nhưng thực tế các dự án này chứa đựng mức độ rủi ro cao hơn. Nhưng đối tượng này cần phải xem xét một cách thận trọng trước khi giải quyết cho vay. - Ngoài ra, việc phân tích khách hàng uy tín cần được xem như là yếu tố quan trọng nhất khi cho vay. Vì vậy uy tín này chưa chắc thể hiện trên cơ sở thông tin hay một trong vài lần vay sòng phẳng, mà cần phải nắm bắt kịp thời những dấu hiệu có khả năng những dấu hiệu có khả năng dẫn tới nợ quá hạn như việc hoàn trả nợ lãi không đúng hạn như đã cam kết trong hợp đồng.

- Khi đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, ngân hàng cần nắm rõ nguồn trả chính thức, tức là khả năng sinh lời của dự án và các nguồn thu nợ khác mà khách hàng có thể cam kết để trả nợ cho ngân hàng khi nguồn trả nợ chính thức có sự cố. Trong mọi trường hợp nguồn vốn tự có phải được phải được coi là nguồn vốn lí tưởng để trả nợ, ngân hàng không thể dựa vào phương án xin vay để tìm nguồn trả nợ vay, vì khi đó Ngân hàng sẽ gặp khó khăn. - Cần phải xem xét, đánh giá khoản vay có tính hiệu quả, nguồn trả nợ của khách hàng hơn là tài sản thế chấp, cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng theo từng mục đích xin vay vốn, tránh tình trạng không quản lý được tình hình sử dụng vốn vay từ đó vừa giúp khách

hàng thiếu vốn vay sử dụng vốn có hiệu quả đồng thời mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng mà vẫn đạt được độ an toàn cao.

2.3. Giải pháp về phát triển chính sách tín dụng:

- Xây dựng chính sách tín dụng thông thoáng, linh hoạt phù hợp với mọi đối tượng khách hàng. Đặc biệt là nhóm đối tượng khách hàng doanh nghiệp. Vì đây là nhóm khách hàng chính mang lại hiệu quả kinh tế cao đối với ngân hàng

- Nâng cao hạn mức phán quyết của mỗi kênh phân phối (CN/PGD) từ hạn mức 500 triệu như hiện nay lên 3000 triệu để giúp những kênh phân phối này chủ động hơn nữa trong việc phê duyệt hồ sơ vay vốn cho khách hàng cá nhân cũng như doanh nghiệp nhằm nâng cao sức cạnh tranh về mặt thời gian, tiến độ công việc.

- Cải cách mô hình tổ chức hoạt động tín dụng theo hướng ngày càng chuyên môn hóa quy trình xử lý công việc Cải cách mô hình tổ chức hoạt động tín dụng theo hướng ngày càng chuyên môn hóa quy trình xử lý công việc cụ thể là thuê ngoài một số công đoạn và thành lập các bộ phận hỗ trợ công tác tín dụng.

- Thuê ngoài một số công đoạn như hợp tác liên kết với các công ty thẩm định giá để định giá tài sản đảm bảo, tránh việc định giá quá cao gây rủi ro cho ngân hàng (nếu giá trị thực của tài sản không đủ đảm bảo cho khoản vay) hoặc định giá quá thấp dẫn đến không đáp ứng được nhu cầu vay của khách hàng, đồng thời giảm bớt trách nhiệm của CBTD trong khâu thẩm định.

- Thuê công ty nghiên cứu thị trường giúp cho việc tìm hiểu nhu cầu khách hàng được sát sao và kịp thời thông qua các chương trình nghiên cứu chuyên nghiệp bằng bảng câu hỏi, phỏng vấn... đồng thời cũng có chính sách chăm sóc khách hàng chu đáo như tặng quà, hoa, thiệp mừng vào các dịp đặc biệt như lễ, tết, sinh nhật.

- Thành lập bộ phận hỗ trợ để thực hiện các khâu công chứng hợp đồng thế chấp tài sản đảm bảo, đăng ký giao dịch đảm bảo, làm việc với các cơ quan chức năng như Ủy ban nhân dân, Phòng Tài nguyên môi trường, Phòng Quản lý đô thị, Phòng Cảnh sát giao thông... nhằm tạo hình ảnh một Vietbank chuyên nghiệp đồng thời giảm bớt áp lực công việc cho CBTD như hiện nay, tạo điều kiện cho CBTD tập trung vào công tác chuyên môn.

- Tự động hóa theo dõi hồ sơ tín dụng Trên nền tảng công nghệ đã có như SMSbanking, e-banking cùng với sự phát triển hệ thống ATM và máy POS,

Vietbank cần tận dụng các lợi thế này nhằm hỗ trợ công tác tín dụng trong việc tự động hóa khâu theo dõi hồ sơ tín dụng nặng nề: nhắc nợ tự động thông qua tin nhắn, email và thu nợ tự động thông qua giao dịch chuyển khoản trên máy ATM hoặc thanh toán nợ vay bằng máy POS. Tự động hóa các công việc như trên giúp giảm thiểu thao tác tác nghiệp cho CBTD đồng thời đem lại tiện ích tối đa cho khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả công việc và tạo dựng hình ảnh một Vietbank năng động, có khả năng cạnh tranh cao so với các đối thủ.

Giải pháp về lãi suất:

STT	Tên ngân hàng	Lãi suất cho vay (Lãi suất 12 tháng)	Lãi suất huy động (Lãi suất 12 tháng)
1	Sacombank	6.8%	8%
2	Agribank	6.5%	8.5%
3	BIDV	6.9%	7.7%
4	Vietbank	7.1%	9%
5	Techcombank	6.19%	6.9%

(<http://vietbao.vn/vn/lai-suot-tiet-kiem/#laisuat-vayvon>)

Tiếp tục theo dõi và bám sát diễn biến thị trường về việc giảm lãi suất để đảm bảo lãi suất vay vốn của VIETBANK không có sự chênh lệch nhiều so với các Ngân hàng khác trên cùng địa bàn (mà vẫn đảm bảo hiệu quả kinh doanh) nhằm đảm bảo tính cạnh tranh lành mạnh giữa các Ngân hàng từ đó tạo sức cạnh tranh lớn hơn cho VIETBANK

2.4. Giải pháp về tăng cường hoạt động marketing và phát triển sản phẩm dịch vụ

Bên cạnh việc nâng cao chất và lượng của sản phẩm dịch vụ, Vietbank cần coi trọng hoạt động marketing thông qua nhiều hình thức như tuyên truyền, quảng cáo trên phương tiện truyền thông đại chúng, tăng cường hoạt động khuyến khích tài trợ nhằm quảng bá thương hiệu, khai thác lượng khách hàng hiện hữu và tiềm năng.

Đẩy mạnh kênh quảng cáo qua email vì việc sử dụng email để marketing sẽ tiết kiệm cho ngân hàng nhiều chi phí. Hiện nay, hình thức trang web của Vietbank nói riêng và của các ngân hàng trong nước nói chung khá đơn điệu, không bắt mắt, kém thu hút khách hàng so với các ngân hàng nước ngoài.

=> Vì thế, cần chú trọng đến việc thiết kế trang web để trở thành "những nhân viên bán hàng" với hình thức bề ngoài lôi cuốn nhằm thu hút khách hàng.

Đội ngũ làm công tác marketing phải được tuyển chọn và đào tạo chuyên nghiệp có đủ kỹ năng trong lĩnh vực marketing. In các tờ rơi giới thiệu sản phẩm dịch vụ cũng như tính năng từng sản phẩm một cách ngắn gọn, dễ hiểu và đặt ở những vị trí dễ thu hút khách hàng để khách hàng có thể nắm bắt về sản phẩm dịch vụ của Vietbank và chủ động tìm đến ngân hàng khi có nhu cầu. Ví dụ như đặt các bảng giới thiệu sản phẩm cho vay mua nhà dự án tại các sàn giao dịch bất động sản, văn phòng chủ đầu tư dự án bất động sản, giới thiệu sản phẩm cho vay mua ô tô tại các showroom ô tô, giới thiệu sản phẩm thẻ tín dụng tại các trung tâm mua sắm.

Thương hiệu Vietbank đã được khẳng định qua thời gian và được nhiều khách hàng tin tưởng tuy nhiên nhiều người vẫn còn tâm lý e ngại cho rằng Vietbank chỉ phục vụ những đối tượng khách hàng là doanh nghiệp. Để khắc phục điều này, có nhiều cách thức quảng cáo tiếp thị, trong đó Vietbank cần tận dụng phương thức quảng cáo mới hiện nay là quảng cáo trên màn hình LCD ở nơi công cộng giúp hướng đến phân đông đại chúng như tại các sảnh chờ thang máy, sân bay, nhà ga, siêu thị, xe taxi... Kiểu quảng cáo trên LCD có điểm mạnh là tập trung vào từng nhóm người tiêu dùng theo định vị từng sản phẩm. Người xem tiếp nhận một cách thụ động trong khoảng "thời gian chết" khi chờ đợi. Tận dụng được kênh quảng cáo này có thể quảng bá một cách sâu rộng hình ảnh một Vietbank năng động sẵn sàng phục vụ đối tượng khách hàng nhỏ lẻ như cá nhân, hộ gia đình. Từ đó xóa bỏ tâm lý e ngại của khách hàng khi giao dịch với Vietbank giúp cho việc phát triển tín dụng cá nhân được thuận lợi hơn.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm hoàn thiện không ngừng và đáp ứng ngày càng tốt các yêu cầu của khách hàng, Chi nhánh cần chú trọng tới việc cải thiện không ngừng mạng lưới công nghệ thông tin để đảm bảo hệ thống của VIETBANK luôn hoạt động tốt nhất.

Bên cạnh đó Chi nhánh cũng cần chú trọng phát triển chất lượng dịch vụ thông qua việc đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tác phong làm việc của từng nhân viên của tất cả các phòng ban tại Chi nhánh để mỗi CBCNV VIETBANK đều là những người phục vụ khách hàng tốt nhất, mang lại cho khách hàng sự hài lòng tuyệt đối khi đến giao dịch tại Chi nhánh.

Đầu tư nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu của thị trường. Những sản phẩm này phải là những sản phẩm có tính ứng dụng cao trong thực tế, thực sự linh hoạt để đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng khác nhau.

Đưa ra những sản phẩm mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng về mặt thời gian, thủ tục, hồ sơ... để tăng tính cạnh tranh với những sản phẩm của các Ngân hàng khác trên cùng địa bàn.

Điều chỉnh lãi suất huy động và cung cấp các chương trình khuyến mãi để tăng nguồn vốn phục vụ doanh nghiệp. Nghiên cứu tìm hiểu để phát triển các hình thức sản phẩm huy động mới đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng.

Đẩy mạnh vốn cho doanh nghiệp xuất khẩu thông qua việc cung cấp các khoản vay vốn lưu động theo yêu cầu của doanh nghiệp và các dịch vụ bảo hiểm hàng hóa nhập khẩu

Thông qua các buổi hội thảo, tọa đàm để tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, từ đó có các chính sách, xây dựng sản phẩm thanh toán quốc tế. Xác định các chu kỳ kinh doanh vốn của khách hàng để chuẩn bị nguồn cung vào các dịp lễ Tết cuối năm.

Hoàn thiện các qui định pháp lý về nghiệp vụ và dịch vụ ngân hàng: Các quy định pháp lý điều chỉnh hoạt động ngân hàng do nhiều cấp và nhiều cơ quan ban hành, điều này đòi hỏi phải hoàn thiện môi trường pháp lý một cách đầy đủ, đồng bộ và thống nhất về các loại hình dịch vụ theo hướng đơn giản, dễ hiểu, dễ phổ cập, phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế, đồng thời bảo vệ lợi ích chính đáng của khách hàng và ngân hàng.

Đa dạng hóa các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả: Bên cạnh việc duy trì và mở rộng các kênh phân phối truyền thống như các chi nhánh, các phòng giao dịch, cần nghiên cứu và ứng dụng các kênh phân phối hiện đại, đồng thời tăng cường quản lý phân phối nhằm tối đa hóa vai trò của từng kênh phân phối một hiệu quả, đáp ứng yêu cầu giao dịch ở mọi lúc, mọi nơi như:

Tăng cường hiệu quả và khả năng tự phục vụ của hệ thống nhằm cung cấp nhiều loại dịch vụ khác nhau với chi phí rẻ hơn, nâng cấp hệ thống thành những cây ATM - “ngân hàng thu nhỏ” trải đều khắp các tỉnh, thành phố. Đồng thời, phát triển mạng lưới các điểm chấp nhận thẻ (POS) và tăng cường liên kết giữa

các NHTM để nâng cao hiệu quả và mở rộng khả năng sử dụng thẻ ATM và thẻ POS

Phát triển loại hình ngân hàng qua máy tính và ngân hàng tại nhà nhằm tận dụng sự phát triển của máy tính cá nhân và khả năng kết nối internet. Trong đó, cần sớm đưa ra các loại dịch vụ mới để khách hàng có thể đặt lệnh, thực hiện thanh toán, truy vấn số dư và thông tin về cam kết giữa ngân hàng và khách hàng, v.v... Phát triển loại hình ngân hàng qua điện thoại, đây là mô hình phổ biến với chi phí rất thấp, tiện lợi cho cả khách hàng và ngân hàng. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại bất cứ thời gian, địa điểm nào;

Mở rộng các kênh phân phối qua các đại lý như, đại lý chi trả kiều hối, đại lý phát hành thẻ ATM, đại lý thanh toán. Quá trình phát triển và hoàn thiện dịch vụ NHBL phải được thực hiện từng bước, vững chắc, đồng thời có bước đột phá để tạo đà phát triển nhanh chóng trên cơ sở giữ vững thị phần đã có và mở rộng thị trường, tạo nhiều tiện ích cho người sử dụng dịch vụ, kết hợp hài hòa lợi ích khách hàng với lợi ích của ngân hàng và có lợi cho nền kinh tế.

Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ: Đa dạng hóa sản phẩm là điểm mạnh và mũi nhọn để phát triển dịch vụ ngân hàng cá nhân, hình thành bộ phận nghiên cứu chuyên trách phát triển sản phẩm. Trong đó, tập trung vào những sản phẩm có hàm lượng công nghệ cao, có đặc điểm nổi trội trên thị trường nhằm tạo sự khác biệt trong cạnh tranh, tận dụng các kênh phân phối mới để đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng và phát triển tín dụng tiêu dùng. Phát triển và mở rộng các sản phẩm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt nhằm phát huy hiệu quả và tính năng kỹ thuật của công nghệ mới, góp phần hạn chế giao dịch tiền mặt bất hợp pháp, nhanh chóng nâng cao tính thanh khoản của VND và hiệu quả sử dụng vốn trong nền kinh tế. Đẩy mạnh các dịch vụ tài khoản tiền gửi với thủ tục đơn giản, an toàn nhằm thu hút nguồn vốn của cá nhân trong thanh toán và phát triển dịch vụ thanh toán thẻ, séc thanh toán cá nhân, đẩy mạnh huy động vốn qua tài khoản tiết kiệm. Vietbank cũng cần tăng cường hợp tác với các tổ chức và doanh nghiệp có các khoản thanh toán dịch vụ thường xuyên, ổn định số lượng khách hàng, trả lương như bưu điện, hàng không, điện lực, cấp thoát nước, kinh doanh xăng dầu.

Tăng cường hoạt động tiếp thị và chăm sóc khách hàng: Do phần lớn đối tượng phục vụ của dịch vụ NHBL là các cá nhân, việc quảng bá, tiếp thị các sản phẩm dịch vụ đóng vai trò cực kỳ quan trọng, có lợi cho cả ngân hàng và khách

hàng. Tăng cường chuyên tải thông tin tới công chúng nhằm giúp khách hàng có thông tin cập nhật về năng lực và uy tín của ngân hàng, hiểu biết cơ bản về dịch vụ NHBL, nắm được cách thức sử dụng và lợi ích của các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

2.5 Giải pháp khác

Tích cực đào tạo, nâng cao kiến thức cho đội ngũ cán bộ tín dụng, chiến lược đào tạo trên cơ sở quy hoạch xác định rõ đối tượng và nội dung đào tạo, chú trọng cao về kiến thức kinh tế, nghiệp vụ chuyên môn và các kiến thức xã hội khác.

Về tuyển dụng, tuyển mộ, Chi nhánh cần ban hành và cụ thể hoá các chính sách thu hút nhân tài nhất là các chuyên gia đầu ngành.

Liên kết với các trường đại học của thành phố, như Đại học Hải Phòng, Đại học dân lập Hải Phòng, tiếp nhận sinh viên thực tập nhằm đào tạo những sinh viên ưu tú ấy trở thành những sinh viên có khả năng làm việc chuyên nghiệp hơn, có cái nhìn toàn diện về các hoạt động ngân hàng cũng như các kỹ năng làm việc, tạo dựng nguồn nhân lực tương cho ngân hàng.

Quan tâm đến đời sống tinh thần nhân viên: tổ chức các giải đấu thể thao, các chuyến du lịch để nhân viên toàn Chi nhánh có nhiều cơ hội giao lưu, tạo tinh thần thoải mái; tổ chức thăm hỏi, động viên tinh thần làm việc của nhân viên.

Nâng cao khả năng giao tiếp của cán bộ giao dịch ngân hàng khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng:

Tôn trọng khách hàng: thể hiện ở việc cán bộ giao dịch biết cách cư xử công bằng, bình đẳng giữa các khách hàng. Biết khắc phục, ứng xử khéo léo, linh hoạt và làm hài lòng khách hàng; sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, có văn hóa, trang phục gọn gàng, đúng quy định của ngân hàng, đón tiếp khách hàng với thái độ tươi cười, niềm nở, nhiệt tình và thân thiện...

Lắng nghe hiệu quả: Cán bộ giao dịch cần khuyến khích khách hàng chia sẻ những mong muốn của họ về loại sản phẩm mà họ đang sử dụng, từ đó nắm bắt kịp thời, tư vấn cho lãnh đạo cấp trên đưa ra những cải tiến về các sản phẩm dịch vụ cũng như giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết.

Trung thực trong giao dịch với khách hàng: mỗi cán bộ tín dụng cần hướng dẫn tỉ mỉ, cẩn thận, nhiệt tình và trung thực cho khách hàng; thẩm định đúng thực

trạng hồ sơ của khách hàng, không có bất cứ yêu cầu, đòi hỏi nào với khách hàng để vụ lợi

3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.1. Kiến nghị đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Tạo ra môi trường pháp lý, môi trường kinh tế - xã hội ổn định cho hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại, hoàn thiện các hệ thống pháp luật, Luật các Tổ chức tín dụng và luật Doanh nghiệp cùng các văn bản pháp luật liên quan.

Việc điều chỉnh lãi suất cho phù hợp với tình hình kinh tế – xã hội là cần thiết nhưng không nên quá nhiều lần trong năm ảnh hưởng đến tâm lý người gửi tiền, khó huy động được vốn dài hạn, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay.

Nghiên cứu việc mở rộng hoạt động của các cơ quan kiểm toán tài chính và các tổng cục quản lý vốn doanh nghiệp. Các cơ quan này có nhiệm vụ kiểm tra, kiểm soát quá trình hạch toán vốn của doanh nghiệp theo định kỳ và khi có yêu cầu, xác nhận vào báo cáo tài chính của doanh nghiệp trước khi chủ đầu tư gửi báo cáo đến Ngân hàng.

Hoàn thiện việc cấp giấy chứng nhận sử dụng đất cho người dân vì đây là tài sản đảm bảo chính khi vay vốn ngân hàng.

3.2. Kiến nghị đối với NHNN.

Thực hiện tốt chức năng của Ngân hàng Trung Ương trong điều hành hiệu quả chính sách tiền tệ, đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả; gắn kết chặt chẽ với chính sách tài khóa, kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, đồng thời bám sát các chỉ đạo của Chính Phủ.

Ngân hàng nhà nước cần phải ban hành kịp thời các quyết định, chính sách thể lệ đối với hoạt động Ngân hàng nhằm tạo nên sự phù hợp với thực tế.

Hoàn thiện thị trường chứng khoán và thị trường tiền tệ, thiết lập củng cố và mở rộng quan hệ tín dụng giữa Ngân hàng với khách hàng, đòi hỏi các Ngân hàng phải không ngừng đổi mới hoạt động, mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động, đưa ra các công cụ và phương tiện thanh toán thuận tiện phục vụ khách hàng, nâng cao chất lượng hoạt động của thị trường liên Ngân hàng, đảm bảo điều hòa kịp thời giữa nơi thừa và nơi thiếu vốn.

Mở rộng quan hệ đối ngoại với các tổ chức tài chính nước ngoài, tranh thủ sự giúp đỡ và tài trợ các nguồn vốn với lãi suất thấp, mở rộng quan hệ tín dụng, đa dạng hóa các hoạt động về ngoại tệ, tham gia hoạt động thị trường

ngoại tệ liên Ngân hàng, điều hành tỷ giá đồng Việt Nam một cách phù hợp với tình hình hoạt động thị trường.

Ngân hàng Nhà nước thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước, tăng cường các hoạt động thanh tra, chấn chỉnh kịp thời những hành vi, biểu hiện sai trái làm thất thoát vốn của Nhà nước, của nhân dân; đưa hoạt động của Ngân hàng thương mại đi vào nề nếp, có hiệu quả, phục vụ tốt cho chương trình, mục tiêu phát triển kinh tế của đất nước và không ngừng nâng cao uy tín của hệ thống Ngân hàng trong nền kinh tế.

Lành mạnh hóa hệ thống Ngân hàng không chỉ là mục tiêu phấn đấu của bản thân ngành Ngân hàng mà còn bao quát cả một phạm vi khá rộng và phức tạp, cần sự phối hợp đồng bộ của mọi ngành chức năng của Nhà nước, từ lập pháp đến hành pháp và tư pháp trong việc vận hành chính sách tiền tệ quốc gia đúng như quy định trong luật Ngân hàng Nhà nước và luật các tổ chức tín dụng.

Một vấn đề mà Ngân hàng Nhà nước cần quan tâm đó là hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng của ngành Ngân hàng.

Các cơ quan bảo vệ và thi hành pháp luật cần đẩy mạnh tiến độ xét xử các vụ án liên quan đến hoạt động Ngân hàng, tránh kéo dài gây ảnh hưởng đến nguồn vốn huy động của Ngân hàng.

3.3. Kiến nghị đối với ngân hàng TMCP Việt Nam Thương tín - Chi nhánh Hải Phòng.

Ngân hàng nên phát triển việc nhận và trả tiền gửi tiết kiệm tại nhà theo yêu cầu của khách hàng (có thu phí thấp). Thẻ thức này sẽ đáp ứng được nhu cầu cho những khách hàng muốn tránh được rủi ro khi mang tiền trên đường.

Áp dụng thẻ thức tín dụng dài hạn nhưng trả lãi hàng tháng nhằm kích thích những ai có một khoản tiền lớn nhàn rỗi đến gửi vào Ngân hàng để dùng cho sinh hoạt hàng tháng.

Mở công ty con như công ty bảo hiểm, công ty tài chính để thu hút thêm vốn đầu tư dưới hình thức này.

Tặng quà và mở một số tài khoản tượng trưng cho một số học sinh, sinh viên tiêu biểu để khuếch trương tên tuổi của Ngân hàng mình.

Thường xuyên tổ chức khóa tập huấn trong và ngoài nước nhằm nâng cao kiến thức nghiệp vụ, bồi dưỡng chuyên môn cho cán bộ trong toàn hệ thống

của mình để nắm bắt kịp thời những xu hướng phát triển của lĩnh vực tài chính, Ngân hàng hiện nay.

Thường xuyên tổ chức khóa tập huấn trong và ngoài nước nhằm nâng cao kiến thức nghiệp vụ, bồi dưỡng chuyên môn cho cán bộ trong toàn hệ thống của mình để nắm bắt kịp thời những xu hướng phát triển của lĩnh vực tài chính, Ngân hàng hiện nay.

Cần hỗ trợ công nghệ phần mềm giúp chi nhánh xây dựng hệ thống thông tin đa chiều.

KẾT LUẬN

Trong xu hướng toàn cầu hóa nền kinh tế nói chung, các hoạt động tài chính nói riêng thì các hoạt động của NH có rất nhiều vấn đề mới cần được nghiên cứu và triển khai cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn và thông lệ quốc tế. Việc nghiên cứu, áp dụng các biện pháp về huy động vốn là vấn đề quan trọng và cấp thiết nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của NH, đảm bảo an toàn về vốn và tạo điều kiện để tồn tại và phát triển trong môi trường kinh tế thời kỳ mở cửa. Bài khóa luận cũng đã đề cập đến vấn đề giải pháp nâng cao hiệu quả huy động vốn tại NH Việt Nam thương tín - chi nhánh Hải Phòng, trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu với những luận cứ về lý luận và thực tiễn, bài khóa luận đã hoàn thành và làm sáng tỏ những công việc sau:

Thứ nhất: hệ thống hóa được những vấn đề có tính lý luận về vốn và hiệu quả huy động vốn của NHTM trong nền kinh tế thị trường.

Thứ hai: phân tích, đánh giá đúng mức tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Đặc biệt là thực trạng cho vay của NH. Khóa luận đánh giá những kết quả đạt được và chỉ rõ những tồn tại cùng nguyên nhân ảnh hưởng đến công tác cho vay của Chi nhánh.

Thứ ba: trên cơ sở lý luận và thực tiễn, khóa luận đưa ra hệ thống giải pháp và kiến nghị với chính phủ, với NHNN, NH Việt Nam thương tín nhằm nâng cao hiệu quả công tác cho vay của NH Việt Nam thương tín - chi nhánh Hải Phòng.

Hoàn thành bài khóa luận này, em mong muốn sẽ đóng góp được một phần nhỏ bé những suy nghĩ về một số giải pháp nhằm làm tốt hơn nữa công tác cho vay của Chi nhánh.

Do có những hạn chế về thời gian, đối tượng nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế của bản thân nên khóa luận này không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế nhất định. Em rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ các thầy cô giáo cùng đoàn thể các cô chú, anh chị tại NH Việt Nam thương tín - chi nhánh Hải Phòng để khóa luận được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đăng Dờn, (2009), Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh.
2. Nguyễn Văn Tiến, (2009), Ngân hàng thương mại, NXB Thống Kê,
3. Thông tư số 02/2013/TT-NHNN.
4. PGS.TS Phan Thị Thu Hà(2010), Quản trị ngân hàng thương mại, NXB Thống Kê,
5. PGS.TS Nguyễn Thị Mùi(2010),Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Tài chính,
6. Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Hải Phòng, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2013, 2014, 2015
7. <http://vietbao.vn/vn/lai-suat-tiet-kiem/#laisuat-vayvon>