

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

---



ISO 9001:2015

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Nguyễn Kim Doanh**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình**

**HẢI PHÒNG - 2019**

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

---

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC  
TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN –  
CHI NHÁNH HẢI PHÒNG – PGD HẢI AN**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Nguyễn Kim Doanh**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình**

**HẢI PHÒNG - 2019**

# TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

-----

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Kim Doanh

Mã SV:1412401156

Lớp: QT1801T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tín dụng tại ngân hàng TMCP Quốc Dân – CN Hải Phòng – PGD Hải An.

## **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
  - Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về hiệu quả tín dụng của ngân hàng thương mại
  - Phân tích và đánh giá hiệu quả tín dụng của ngân hàng TMCP Quốc Dân – CN Hải Phòng – PGD Hải An trong giai đoạn 2016 - 2018
2. Đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng tại ngân hàng TMCP Quốc Dân – CN Hải Phòng – PGD Hải An
3. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
  - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quốc Dân – CN Hải Phòng – PGD Hải An giai đoạn 2016- 2018
4. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.  
ngân hàng TMCP Quốc Dân – CN Hải Phòng – PGD Hải An.

## CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

### Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Tình

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

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

Nội dung hướng dẫn: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tín dụng tại ngân hàng TMCP Quốc Dân – CN Hải Phòng – PGD Hải An.

### 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 ..... tháng .... năm .....

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày ..... tháng..... năm .....

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

*Người hướng dẫn*

Nguyễn Kim Doanh

Nguyễn Thị Tình

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

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**PHIẾU NHẬN XÉT KẾT QUẢ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

Họ và tên sinh viên: ..... Ngày sinh: ...../...../.....

Lớp: ..... Chuyên ngành: ..... Khóa.....

Thực tập tại: .....

Từ ngày: ...../...../... đến ngày ...../...../...

**1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về kết quả thực tập nghề nghiệp:**

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

**3. Đánh giá chung:**

.....  
.....

....., ngày ..... tháng ..... năm ...

**Xác nhận của lãnh đạo cơ sở thực tập Cán bộ hướng dẫn thực tập của cơ sở**

## DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

<b>NCB</b>	<b>: Ngân hàng TMCP Quốc Dân</b>
<b>BL</b>	<b>: Bảo lãnh</b>
<b>NH</b>	<b>: Ngân hàng</b>
<b>NHTM</b>	<b>: Ngân hàng thương mại</b>
<b>NHTMCP</b>	<b>: Ngân hàng thương mại cổ phần</b>
<b>NHNN</b>	<b>: Ngân hàng nhà nước</b>
<b>NSNH</b>	<b>: Ngân sách nhà nước</b>
<b>TD</b>	<b>: Tín dụng</b>
<b>PGD</b>	<b>: Phòng giao dịch</b>
<b>CBNV</b>	<b>: Cán bộ nhân viên</b>
<b>CBTD</b>	<b>: Cán bộ tín dụng</b>
<b>TG</b>	<b>: Tiền gửi</b>
<b>KKH</b>	<b>: Không kì hạn</b>
<b>KH</b>	<b>: Khách hàng</b>
<b>KHCN</b>	<b>: Khách hàng cá nhân</b>
<b>KHDN</b>	<b>: Khách hàng doanh nghiệp</b>
<b>QHKH</b>	<b>: Quan hệ khách hàng</b>
<b>DVKH</b>	<b>: Dịch vụ khách hàng</b>
<b>CVKH</b>	<b>: Chuyên viên khách hàng</b>
<b>TNTD</b>	<b>: Tác nghiệp tín dụng</b>
<b>VNĐ</b>	<b>: Việt Nam đồng</b>
<b>LN</b>	<b>: Lợi nhuận</b>
<b>DPRR</b>	<b>: Dự phòng rủi ro</b>
<b>TNDN</b>	<b>: Thu nhập doanh nghiệp</b>
<b>DN</b>	<b>: Doanh nghiệp</b>
<b>BĐS</b>	<b>: Bất động sản</b>
<b>SXKD</b>	<b>: Sản xuất kinh doanh</b>
<b>XNK</b>	<b>: Xuất nhập khẩu</b>

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>3</b>
1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại.....	3
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....	3
1.1.2. Hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại.....	3
1.1.3. Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế.....	6
1.2. Hiệu quả hoạt động tín dụng của NHTM .....	8
1.2.1. Khái niệm tín dụng .....	8
1.2.2. Các hình thức tín dụng.....	9
1.2.3. Khái niệm hiệu quả hoạt động tín dụng của NHTM .....	10
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến tín dụng .....	15
1.3.1. Các nhân tố từ phía Ngân hàng.....	15
1.3.2. Các nhân tố từ phía khách hàng.....	18
1.3.3. Các nhân tố khác .....	19
<b>CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG – PGD HẢI AN .....</b>	<b>21</b>
2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NCB – CN HẢI PHÒNG – PGD HẢI AN	21
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng NCB – PGD Hải An .....	21
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quốc Dân .....	21
2.2. CÁC NHÂN TỐ KINH TẾ XÃ HỘI TÁC ĐỘNG TỚI HOẠT ĐỘNG CỦA NCB HẢI AN. ....	27
2.2.1. Môi trường kinh tế.....	28
2.2.2. Những nhân tố thuộc về vĩ mô của Nhà nước.....	29
2.2.3. Môi trường xã hội.....	30
2.2.4. Môi trường tự nhiên.....	30
2.3. CÁC KẾT QUẢ KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA NCB HẢI AN.....	30
2.3.1 Về huy động vốn .....	30



2.3.2 Về sử dụng vốn.....	32
3. Dư nợ.....	33
2.4. THỰC TRẠNG VỀ HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN.....	34
2.4.1. Đánh giá hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An theo các chỉ tiêu định tính .	34
2.4.2. Đánh giá hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An theo các chỉ tiêu định lượng .....	34
2.5. CÁC BIỆN PHÁP MÀ NCB HẢI AN ĐÃ ĐỀ RA NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG.....	43
2.6. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN.....	44
2.6.1. Những kết quả đạt được.....	44
2.6.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	45
<b>CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN .....</b>	<b>50</b>
3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NCB HẢI AN.....	50
3.1.1. Dự báo các yếu tố tác động tới hoạt động tín dụng trong thời gian tới .....	50
3.1.2. Phương hướng và nhiệm vụ của tín dụng trong năm 2019 .....	52
3.2. SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN.	52
3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN ...	54
3.3.1. Chính sách tín dụng.....	54
3.3.2. Về quy trình tín dụng.....	58
3.3.3. Chứng khoán hoá các khoản nợ.....	64
3.3.4. Nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên, có định hướng phát triển nguồn nhân lực .....	64
3.4. KIẾN NGHỊ .....	66
3.4.1. Kiến nghị đối với Ngân Hàng NCB.....	66
3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước .....	67
3.4.3. Kiến nghị đối với Nhà nước .....	70
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>72</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>73</b>

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của NCB Hải An .....	31
Bảng 2.2: Tình hình sử dụng vốn của NCB Hải An qua các năm .....	33
Bảng 2.4: Tình hình dư nợ.....	35
Bảng 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn.....	37
Bảng 2.6: Vòng quay vốn tín dụng.....	38
Bảng 2.7: Doanh số cho vay.....	39
Bảng 2.8: Thu nhập .....	40
Bảng 2.9: Hiệu suất sử dụng vốn.....	41
Bảng 2.10: Tỷ lệ thu nợ.....	41
Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ xấu và Cơ cấu nhóm nợ xấu của NCB Hải An.....	42
(2016-2018).....	42

**LỜI MỞ ĐẦU**

Trong điều kiện hiện nay, khi khu vực hoá, toàn cầu hoá đang trở thành xu hướng phổ biến thì bên cạnh quá trình hợp tác theo nguyên tắc hai bên cùng có lợi, giữa các quốc gia luôn kèm theo quá trình cạnh tranh gay gắt, khốc liệt. Để có thể vực dậy và phát triển một nền kinh tế với một cơ sở hạ tầng yếu kém về mọi mặt, để có thể thắng được trong cạnh tranh, chúng ta cần có rất nhiều vốn. Kênh dẫn vốn trong nước quan trọng nhất cho nền kinh tế là hệ thống ngân hàng. Để có thể thu hút được nhiều vốn thì một trong những điều cần phải làm là làm tốt công tác tạo đầu ra, tức là cấp tín dụng cho nền kinh tế.

Tín dụng Ngân hàng được coi là đòn bẩy quan trọng cho nền kinh tế. Nghiệp vụ này không chỉ có ý nghĩa với nền kinh tế mà nó còn là nghiệp vụ hàng đầu, có ý nghĩa quan trọng, quyết định đối với sự tồn tại và phát triển của từng ngân hàng. Chính vì vậy, làm thế nào để củng cố và nâng cao hiệu quả tín dụng là điều mà trước đây, bây giờ và sau này đều được các nhà quản lý Ngân hàng, các nhà chính sách và các nhà nghiên cứu quan tâm.

Với Ngân hàng TMCP Quốc Dân – PGD Hải An, hoạt động tín dụng trong những năm gần đây là khá tốt, dư nợ qua các năm tăng cao, tỷ lệ nợ quá hạn giảm. Tuy nhiên, kết quả hoạt động tín dụng vẫn chưa cao như mong muốn. Chúng ta sẽ thấy rõ điều đó trong phần thực trạng hiệu quả tín dụng của Ngân hàng TMCP Quốc Dân – PGD Hải An được đề cập ở chương 2 của chuyên đề này. Trước xu thế hội nhập và cạnh tranh Ngân hàng cần nâng cao hơn nữa hiệu quả tín dụng.

Xuất phát từ thực tiễn đó, em đã chọn đề tài “**Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải An**” nhằm mục đích đưa ra những giải pháp có căn cứ khoa học và thực tiễn, góp phần giải quyết những vấn đề còn hạn chế để nâng cao hơn nữa hiệu quả tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải An .

Theo luật các tổ chức tín dụng của Việt Nam, hoạt động tín dụng bao gồm nhiều hoạt động như chiết khấu, bảo lãnh, cho vay, cho thuê... Song trong bản đề án này em chỉ đề cập tới hiệu quả tín dụng ở góc độ cho vay.

Khóa luận bao gồm 3 chương:

**Chương I: Cơ sở lý luận về hiệu quả công tác tín dụng của ngân hàng thương mại.**

**Chương II: Thực trạng hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An.**

**Chương III: Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An.**

**CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC TÍN DỤNG CỦA  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

**1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại**

***1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại***

Ngân hàng thương mại đã có một quá trình hình thành và phát triển lâu dài. Ngay nửa đầu thế kỷ 16, ở Châu Âu đã ra đời một số ngân hàng đầu tiên mà tiền thân là những tổ chức cho vay nặng lãi. Vào thời điểm này, ngân hàng phát triển ở trình độ thấp, hoạt động của ngân hàng chỉ gói gọn trong lĩnh vực giữ hộ tiền và cho vay. Cùng với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế, hoạt động của ngân hàng thương mại cũng được từng bước được củng cố và hoàn thiện, chuyển hoá dần theo hướng đa năng. Tuy nhiên đến nay chưa có một khái niệm thống nhất về ngân hàng thương mại do các nhà kinh tế nhận thấy có những khó khăn trong việc định nghĩa “ngân hàng”, bởi quan niệm về ngân hàng thay đổi trong không gian (tập quán và phong tục của mỗi nước) và trong thời gian (theo đà tiến triển kinh tế-xã hội).

Theo một số chuyên gia về ngân hàng trên thế giới thì ngân hàng trong nền kinh tế trên thị trường được quan niệm là “Ngân hàng là một doanh nghiệp đặc biệt hoạt động trong lĩnh vực tài chính tiền tệ, tuân thủ theo pháp luật theo đuổi mục tiêu lợi nhuận”

Ở Việt Nam, theo luật các tổ chức tín dụng: *ngân hàng thương mại là tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng và các quy định khác của pháp luật.* (Nghị định số 59/2009/NĐ-CP của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM)

***1.1.2. Hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại***

Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc điều hoà , cung cấp vốn cho nền kinh tế . Với sự phát triển kinh tế và công nghệ hiện nay, hoạt động ngân hàng đã có những bước tiến rất nhanh , đa dạng và phong phú hơn song ngân hàng vẫn duy trì các nghiệp vụ cơ bản sau :

*1.1.2.1. Nghiệp vụ huy động vốn :*

Đây là nghiệp vụ cơ bản, quan trọng nhất , ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động của ngân hàng .Vốn được ngân hàng huy động dưới nhiều hình thức khác nhau như huy động dưới hình thức tiền gửi , đi vay , phát hành giấy tờ có giá . Mặt khác trên cơ sở nguồn vốn huy động được , ngân hàng tiến hành cho vay phục vụ cho nhu cầu phát triển sản xuất , cho các mục tiêu phát triển kinh tế của địa phương và cả nước . Nghiệp vụ huy động vốn của ngân hàng ngày càng mở rộng, tạo uy tín của ngân hàng ngày càng cao, các ngân hàng chủ động trong hoạt động kinh doanh , mở rộng quan hệ tín dụng với các thành phần kinh tế và các tổ chức dân cư, mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Do đó các ngân hàng thương mại phải căn cứ vào chiến lược, mục tiêu phát triển kinh tế của đất nước, của địa phương . Từ đó đưa ra các loại hình huy động vốn phù hợp nhất là các nguồn vốn trung, dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước .

*1.1.2.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn*

Đây là nghiệp vụ trực tiếp mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, nghiệp vụ sử dụng vốn của ngân hàng có hiệu quả sẽ nâng cao uy tín của ngân hàng, quyết định năng lực cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường . Do vậy ngân hàng cần phải nghiên cứu và đưa ra chiến lược sử dụng vốn của mình sao cho hợp lý nhất

**Một là,** ngân hàng tiến hành cho vay

Cho vay là hoạt động quan trọng nhất của các NHTM. Theo thống kê, nhìn chung thì khoảng 60%- 75% thu nhập của ngân hàng là từ các hoạt động cho vay. Thành công hay thất bại của một ngân hàng tùy thuộc chủ yếu vào việc thực hiện kế hoạch tín dụng và thành công của tín dụng xuất phát từ chính sách cho vay của ngân hàng. Các loại cho vay có thể phân loại bằng nhiều cách, bao gồm: mục đích, hình thức bảo đảm, kỳ hạn, nguồn gốc và phương pháp hoàn trả...

**Hai là,** tiến hành đầu tư

Đi đôi với sự phát triển của xã hội là sự xuất hiện của hàng loạt những nhu cầu khác nhau. Với tư cách là một chủ thể hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, đòi hỏi

Ngân hàng phải luôn nắm bắt được thông tin, đa dạng các nghiệp vụ để cung cấp đầy đủ kịp thời nguồn vốn cho nền kinh tế. Ngoài hình thức phổ biến là cho vay, ngân hàng còn sử dụng vốn để đầu tư. Có 2 hình thức chủ yếu mà các ngân hàng thương mại có thể tiến hành là: Đầu tư vào mua bán kinh doanh các chứng khoán hoặc đầu tư góp vốn vào các doanh nghiệp, các công ty khác và Đầu tư vào trang thiết bị TSCĐ phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

**Ba là, nghiệp vụ ngân quỹ.**

Lợi nhuận luôn là mục tiêu cuối cùng mà các chủ thể khi tham gia tiến hành sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, đằng sau mục tiêu quan trọng đó là hàng loạt các nhân tố cần quan tâm. Một trong những nhân tố đó là tính an toàn. Nghề ngân hàng là một nghề kinh doanh đầy mạo hiểm, trong hoạt động của mình, ngân hàng không thể bỏ qua sự “an toàn”. Vì vậy, ngoài việc cho vay và đầu tư để thu được lợi nhuận, ngân hàng còn phải sử dụng một phần nguồn vốn huy động được để đảm bảo an toàn về khả năng thanh toán và thực hiện các quy định về dự trữ bắt buộc do Trung ương đề ra.

**1.1.2.3. Nghiệp vụ khác**

Là trung gian tài chính , ngân hàng có rất nhiều lợi thế. Một trong những lợi thế đó là ngân hàng thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán giá trị hàng hoá và dịch vụ . Để thanh toán nhanh chóng , thuận tiện và tiết kiệm chi phí, ngân hàng đưa ra cho khách hàng nhiều hình thức thanh toán như thanh toán bằng séc , uỷ nhiệm chi, nhờ thu , các loại thẻ ...cung cấp mạng lưới thanh toán điện tử , kết nối các quỹ và cung cấp tiền giấy khi khách hàng cần . Mặt khác ,các ngân hàng thương mại còn tiến hành môi giới, mua, bán chứng khoán cho khách hàng và làm đại lý phát hành chứng khoán cho các công ty . Ngoài ra ngân hàng còn thực hiện các dịch vụ uỷ thác như uỷ thác cho vay , uỷ thác đầu tư , uỷ thác cấp phát , uỷ thác giải ngân và thu hộ...

Như vậy,các nghiệp vụ trên nếu thực hiện tốt sẽ đảm bảo cho ngân hàng tồn tại và phát triển vững mạnh trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay. Vì các nghiệp vụ trên có mối liên hệ chặt chẽ thường xuyên tác động qua lại với nhau.Nguồn vốn huy động ảnh hưởng tới quyết định sử dụng

vốn, ngược lại nhu cầu sử dụng vốn ảnh hưởng tới quy mô, cơ cấu của nguồn vốn huy động. Các nghiệp vụ trung gian tạo thêm thu nhập cho ngân hàng nhưng mục đích chính là thu hút khách hàng, qua đó tạo điều kiện cho việc huy động và sử dụng vốn có hiệu quả.

### ***1.1.3. Vai trò của NHTM đối với sự phát triển của nền kinh tế***

Bất kỳ một quốc gia nào có nền kinh tế phát triển, đang phát triển, thậm chí chưa phát triển thì hoạt động ngân hàng cũng có tác dụng to lớn đến hoạt động của nền kinh tế. Trong nền kinh tế thị trường, vai trò của ngân hàng được thể hiện như sau:

**-Thứ nhất:** NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế, là công cụ quan trọng thúc đẩy sự phát triển của sản xuất lưu thông hàng hóa.

Thực tế cho thấy để phát triển kinh tế các đơn vị kinh tế cần phải có một khối lượng lớn vốn đầu tư cho hoạt động sản xuất kinh doanh và các hoạt động khác. Nhưng điều khó khăn hơn lợi ích là cần có người đứng ra tập trung tiền nhảu rồi ở mọi nơi, mọi lúc và kịp thời cung ứng cho nơi cần vốn. Thông qua chức năng huy động vốn, cho vay và đầu tư các ngân hàng đã huy động nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế, cho vay dưới các hình thức khác nhau đối với các ngành kinh tế và các thành phần kinh tế, đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế để sản xuất kinh doanh qua đó nó thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

Với vai trò trung gian thanh toán, ngân hàng đã thực hiện được các dịch vụ trung gian thanh toán cho nền kinh tế do đó đã thúc đẩy nhanh quá trình thực hiện luân chuyển hàng hóa, luân chuyển vốn trong xã hội, tiết kiệm chi phí thanh toán cho từng cá nhân trong doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả cho toàn bộ nền kinh tế. Đồng thời ngân hàng cũng giám sát các hoạt động kinh tế góp phần tạo ra một môi trường kinh doanh lành mạnh, tạo ra sự ổn định trong kinh tế – xã hội

Vai trò trung gian này trở nên phong phú hơn với việc phát hành thêm cổ phiếu, trái phiếu,... NHTM có thể làm trung gian giữa công ty và các nhà đầu tư; chuyển giao mệnh lệnh trên thị trường chứng khoán; đảm nhận việc mua trái phiếu công ty...



Có thể thấy nhờ các hoạt động của hệ thống NHTM và đặc biệt là hoạt động tín dụng, các doanh nghiệp, cá nhân có điều kiện mở rộng sản xuất, cải tiến máy móc, công nghệ nâng cao năng suất lao động, nâng cao hiệu quả kinh tế và chất lượng sản phẩm cho xã hội.

**-Thứ hai:** NHTM là một công cụ để Nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế

Với chức năng tạo tiền, NHTM là một trong những chủ thể tham gia vào quá trình cung ứng tiền, tạo ra một khối lượng phương tiện thanh toán rất lớn trong nền kinh tế. NHTM thực hiện việc dẫn dắt các luồng tiền tập hợp và phân chia vốn của thị trường, điều khiển chúng một cách có hiệu quả.

Để thực hiện chính sách tiền tệ, NHTM phải sử dụng các công cụ để điều tiết lượng tiền lưu thông, nhằm đạt được các mục tiêu của nền kinh tế vĩ mô, đặc biệt là mục tiêu ổn định tiền tệ. Phần lớn các công cụ chính sách tiền tệ chỉ được thực thi có hiệu quả với sự hợp tác tích cực và có hiệu quả của các NHTM cũng như việc chấp hành quy định dự trữ bắt buộc, quy chế thanh toán không dùng tiền mặt và nâng cao hiệu quả cho vay và đầu tư.

**-Thứ ba:** NHTM là cầu nối giữa nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế.

Có thể nói sự hội nhập kinh tế quốc gia với thế giới đem lại những lợi ích kinh tế to lớn, thúc đẩy nền kinh tế phát triển nhanh, bền vững. Một trong những điều kiện quan trọng góp phần thúc đẩy sự hội nhập kinh tế quốc gia với nền kinh tế thế giới đó là nền tài chính quốc gia. Nền tài chính quốc gia là cầu nối với nền tài chính quốc tế thông qua hoạt động của các NHTM trong các lĩnh vực kinh doanh như: nhận tiền gửi, cho vay, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ ngoại hối và các nghiệp vụ khác. Đặc biệt là các hoạt động thanh toán quốc tế, buôn bán ngoại hối, quan hệ tín dụng với các NHNN của NHTM trực tiếp hoặc gián tiếp tác động góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu và thông qua đó NHTM đã thực hiện cho vai trò điều tiết tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế.

## **1.2. Hiệu quả hoạt động tín dụng của NHTM**

### **1.2.1. Khái niệm tín dụng**

Ngân hàng là nơi biểu hiện tập trung nhất mọi hoạt động kinh tế của đất nước. Những thông tin có liên quan đến hoạt động ngân hàng luôn là mối quan tâm hàng đầu của các doanh nghiệp, chính phủ và các tầng lớp dân cư.

Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế, hoạt động trên lĩnh vực tiền tệ. Trong đó, hoạt động tài trợ cho khách hàng trên cơ sở tín nhiệm (tín dụng) là hoạt động chủ yếu đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng thương mại. Qui mô, hiệu quả tín dụng ảnh hưởng quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Tín dụng ngân hàng là một khái niệm dùng để chỉ mối quan hệ kinh tế giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác) và bên đi vay. Trong đó bên cho vay chuyên giao cho bên đi vay sử dụng một lượng giá trị (thường dưới hình thái tiền) trong một thời gian nhất định theo những điều kiện mà hai bên đã thoả thuận (thời gian, phương thức thanh toán lãi- gốc, thế chấp...)

Qua đó ta thấy:

Tín dụng là sự cung cấp một lượng giá trị dựa trên cơ sở lòng tin- người cho vay tin tưởng người đi vay sử dụng vốn vay có hiệu quả sau một thời gian nhất định và do đó có khả năng trả được nợ. Với ngân hàng, để có thể tin được vào khách hàng, ngân hàng luôn thẩm định định giá khách hàng trước khi cho vay. Nếu khâu này thực hiện một cách khách quan, chính xác thì việc cho vay của ngân hàng gặp ít rủi ro và ngược lại.

Tín dụng là sự chuyển nhượng một lượng giá trị có thời hạn. Đặc trưng này của tín dụng xuất phát từ tính chuyển nhượng tạm thời. Để đảm bảo thu hồi nợ đúng hạn, ngân hàng xác định thời hạn cho vay dựa vào quá trình luân chuyển vốn của khách hàng và tính chất vốn của ngân hàng. Nếu ngân hàng định kỳ hạn nợ một cách phù hợp với khách hàng thì khả năng trả nợ đúng hạn cao và ngược lại.

Tín dụng dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi. Sở dĩ như vậy là vì vốn hoạt động của ngân hàng chủ yếu là huy động từ bên ngoài, vốn chủ sở hữu

ít khi được sử dụng để sản xuất kinh doanh mà được sử dụng chủ yếu để đầu tư vào tài sản cố định. Chính vì vậy, sau một thời gian nhất định ngân hàng phải trả lại cho người gửi ngân hàng. Mặt khác ngân hàng cần phải có nguồn để bù đắp chi phí như trả lương, khấu hao... Do đó, người vay ngoài việc trả gốc còn phải trả cho ngân hàng một khoản lãi. Đó là nguồn thu nhập chính của ngân hàng, là cơ sở để ngân hàng tồn tại và phát triển.

### ***1.2.2. Các hình thức tín dụng***

Hiện nay, các hình thức tín dụng có rất nhiều cách phân loại theo những tiêu thức khác nhau, trong phạm vi này bài viết xin đề cập cách phân chia hình thức tín dụng phổ biến như sau:

#### ***1.2.2.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng***

- Tín dụng ngắn hạn: Là loại tín dụng có thời hạn đến một năm, tín dụng ngắn hạn thường được sử dụng để cho vay bổ sung vốn lưu động và các nhu cầu thiếu hụt tạm thời về vốn của các chủ thể vay vốn.

- Tín dụng trung dài hạn: Là loại tín dụng có thời gian hoàn vốn từ 1 đến 5 năm, được sử dụng để thực hiện dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ đời sống.

#### ***1.2.2.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng***

- Cho vay: Là việc Ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả gốc và lãi trong khoản thời gian xác định.

- Chiết khấu thương phiếu: Là việc Ngân hàng ứng trước tiền cho khách hàng tương ứng với giá trị của thương phiếu trừ đi phần thu nhập của Ngân hàng để sở hữu một thương phiếu chưa đến hạn (hoặc một giấy nợ).

- Cho thuê: Là việc Ngân hàng bỏ tiền mua tài sản để cho khách hàng thuê theo những thỏa thuận nhất định. Sau khoảng thời gian nhất định, khách hàng phải trả cả gốc lẫn lãi cho Ngân hàng.

- Bảo lãnh: Là việc Ngân hàng cam kết thực hiện các nghĩa vụ tài chính hộ khách hàng của mình. Mặc dù không phải xuất tiền ra, song Ngân hàng đã cho khách hàng sử dụng uy tín của mình để thu lợi.

#### ***1.2.2.3. Căn cứ vào đối tượng vay vốn***

- Tín dụng doanh nghiệp: Là tín dụng bán buôn do những doanh nghiệp thường vay với những khoản vay có giá trị lớn.

- Tín dụng cá nhân, hộ gia đình: Hay còn gọi là tín dụng bán lẻ do cá nhân thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ phục vụ mục đích tiêu dùng.

- Tín dụng cho các tổ chức tài chính: Là khoản tín dụng cấp cho Ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Khoản này trở thành nguồn vốn của Ngân hàng đi vay, có thể dùng để trả nợ hay cho vay lại. Ngoài ra, tín dụng Ngân hàng còn được phân loại theo xuất xứ tín dụng, phân loại theo mục đích tín dụng,...

#### ***1.2.2.4. Căn cứ theo mục đích sử dụng vốn tín dụng***

- Tín dụng sản xuất kinh doanh: Là loại tín dụng được sử dụng để cho vay các đối tượng nhằm mục đích sản xuất kinh doanh.

- Tín dụng tiêu dùng: Là loại tín dụng được sử dụng để cho vay các nhu cầu tiêu dùng. Loại tín dụng này thường được sử dụng để cho vay các cá nhân đáp ứng cho các nhu cầu phục vụ đời sống và thường được thu hồi từ nguồn thu nhập của cá nhân vay vốn.

#### ***1.2.2.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả***

- Tín dụng trả góp: Là loại tín dụng mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau.

- Tín dụng hoàn trả một lần: Là loại tín dụng mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn.

- Tín dụng hoàn trả theo yêu cầu: Là loại tín dụng mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào.

#### ***1.2.2.6. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng.***

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

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

### ***1.2.3. Khái niệm hiệu quả hoạt động tín dụng của NHTM***

Hiệu quả hoạt động tín dụng là một phạm trù vừa mang tính trừu tượng, vừa mang tính cụ thể phản ánh toàn bộ hoạt động của NHTM qua đó nêu bật được vị trí quan trọng của tín dụng đối với nền kinh tế nói chung và NHTM nói riêng

Hiệu quả tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp mức độ hoạt động của môi trường chung quanh, cũng như đường lối chiến lược phát triển của NHTM.

Hiệu quả hoạt động tín dụng có thể được hiểu một cách đơn giản là hiệu quả của việc cho vay (hay đầu tư, bảo lãnh) mang lại, là khả năng thu hồi đầu tư đáo hạn cả vốn lẫn lãi theo dự kiến. Hiệu quả và khả năng thu hồi nợ càng lớn thì hiệu quả tín dụng càng cao và ngược lại. Hay nói cách khác, rủi ro thất thoát tín dụng càng thấp thì hiệu quả tín dụng càng cao. Điều đó có nghĩa là muốn nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng thì phải giảm thiểu rủi ro tín dụng

#### **1.2.4. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng của NHTM**

##### **1.2.4.1. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ (%)**

(Dư nợ năm nay – Dư nợ năm trước)

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ (\%)} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100\%$$

-Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ tín dụng qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng.

-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 tín dụng chưa hiệu quả.

##### **1.2.4.2. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (DSCV) (%)**

(DSCV năm nay – DSCV năm trước)

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

-Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng tín dụng qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng 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)

-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 tín dụng chưa hiệu quả.

**1.2.4.3. Tỷ lệ thu lãi (%)**

Tổng lãi đã thu trong năm

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

Tổng lãi phải thu trong năm

-Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng, 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

-Chỉ tiêu càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của NH càng tốt, ngược lại NH đang gặp khó khăn trong việc thu lãi, ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh thu của ngân hàng, chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của ngân hàng, có thể nợ xấu (tín dụng đen) 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)

**1.2.4.4. Tỷ lệ Dư nợ/Tổng nguồn vốn (%)**

Tỷ lệ Dư nợ

$$= \frac{\text{Tỷ lệ Dư nợ}}{\text{Tổng nguồn vốn}} \times 100\%$$

Tổng nguồn vốn

-Dựa vào chỉ tiêu này, so sánh qua các năm để đánh giá mức độ tập trung vốn tín dụng của NH.

-Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH, đánh giá khả năng sử dụng vốn để cho vay của ngân hàng, chỉ tiêu càng cao thì khả năng sử dụng vốn càng cao, ngược lại càng thấp thì ngân hàng đang bị trị trệ vốn, sử dụng vốn bị lãng phí, có thể gây ảnh hưởng đến doanh thu cũng như tỷ lệ thu lãi của ngân hàng.

**1.2.4.5. Tỷ lệ Dư nợ/Vốn huy động ( % )**

$$\text{Tỷ lệ Dư nợ} \\ = \frac{\text{Tỷ lệ Dư nợ}}{\text{Vốn huy động}} \times 100\%$$

-Chỉ tiêu này phản ánh NH cho vay được bao nhiêu so với nguồn vốn huy động, nó còn nói lên hiệu quả sử dụng vốn huy động của ngân hàng, thể hiện ngân hàng đã chủ động trong việc tích cực tạo lợi nhuận từ nguồn vốn huy động hay chưa.

-Chỉ tiêu này lớn thể hiện khả năng tranh thủ vốn huy động, nếu chỉ tiêu này lớn hơn 1 thì ngân hàng chưa thực hiện tốt việc huy động vốn, vốn huy động tham gia vào cho vay ít, khả năng huy động vốn của NH chưa tốt, nếu chỉ tiêu này nhỏ hơn 1 thì ngân hàng chưa sử dụng hiệu quả toàn bộ nguồn vốn huy động, gây lãng phí.

**1.2.4.6. Hệ số thu nợ ( % )**

$$\text{Hệ số thu nợ ( % )} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\%$$

-Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của NH.  
-Nó phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn.

-Tỷ lệ này càng cao càng tốt

**1.2.4.7. 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 tín dụng trong việc thu nợ của NH.  
-Nó hiệu quả tín dụng của ngân hàng, đánh giá khả năng thu hồi nợ của các khoản tín dụng đã cho vay, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng, kế hoạch cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng.

-Tỷ lệ này càng cao càng tốt

***1.2.4.8. Tỷ lệ nợ quá hạn (%)***

Nợ quá hạn

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

Tổng dư nợ

-Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

-Đây là chỉ tiêu được dùng để đánh giá hiệu quả tín dụng cũng như rủi ro tín dụng tại ngân hàng

-Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thể hiện hiệu quả tín dụng của ngân hàng càng kém , và ngược lại.

***1.2.4.9. Tỷ lệ nợ xấu (%)***

Tổng nợ xấu

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

Tổng dư nợ

-Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn, người ta còn dùng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phân tích thực chất tình hình hiệu quả tín dụng tại ngân hàng, Tổng nợ xấu của ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ khoanh, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy thực chất tình hình hiệu quả tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

-Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện hiệu quả tín dụng của ngân hàng càng kém , và ngược lại.

***1.2.4.10. Vòng quay vốn Tín dụng (vòng)***

Doanh số thu nợ

$$\text{Vòng quay vốn Tín dụng (vòng)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$$

Dư nợ bình quân

Trong đó:



Dư nợ bình quân trong kỳ = \_\_\_\_\_

2

-Chỉ tiêu này 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 càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn.

**1.2.4.11. Số khách hàng được vay vốn**

-Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng của ngân hàng qua các thời kỳ, cho thấy khả năng thu hút khách hàng của ngân hàng trong thời gian qua.

**1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến tín dụng**

**1.3.1. Các nhân tố từ phía Ngân hàng**

**1.3.1.1. Chính sách tín dụng của Ngân hàng**

Chính sách tín dụng của là một trong những chính sách trong chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp. Đó là yếu tố đầu tiên tác động đến việc cung ứng vốn cho nền kinh tế.

Chính sách tín dụng được hiểu là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng quỹ đạo, liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng. Chính sách tín dụng bao gồm: hạn mức tín dụng, kỳ hạn của các khoản vay, lãi suất cho vay và mức lệ phí, các loại cho vay được thực hiện. Các điều khoản của chính sách tín dụng được xây dựng dựa trên nhiều yếu tố khác nhau như các điều kiện kinh tế, chính sách tiền tệ và tài chính của ngân hàng Nhà nước, khả năng về vốn của ngân hàng và nhu cầu tín dụng của khách hàng. Khi các yếu tố này thay đổi, chính sách tín dụng cũng thay đổi theo. Đối với mỗi khách hàng, ngân hàng có thể đưa ra các chính sách khác nhau cho phù hợp. Ví dụ như với các khách hàng có uy tín với ngân hàng thì ngân hàng có thể cho vay không có tài sản đảm bảo, có hạn mức cao hơn, lãi suất ưu đãi hơn; còn đối với các khách hàng khác, việc có tài sản đảm bảo là cần thiết.

**1.3.1.2. Quy trình tín dụng**

Quy trình tín dụng là tập hợp những nội dung, nghiệp vụ cơ bản, các bước tiến hành trong quá trình cho vay, thu nợ nhằm đảm bảo an toàn vốn tín dụng.

Nó bao gồm các bước bắt đầu từ khâu chuẩn bị cho vay, phát tiền vay, kiểm tra trong quá trình cho vay cho đến khi thu hồi được nợ.

Trong quy trình tín dụng, bước chuẩn bị cho vay rất quan trọng (khách hàng nhập hồ sơ vay vốn). Bao gồm 3 giai đoạn: khai thác và tìm kiếm khách hàng; hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng và thành lập hồ sơ vay; phân tích thẩm định khách hàng và phương án, dự án vay vốn. Hiệu quả tín dụng tùy thuộc nhiều vào hiệu quả công tác thẩm định và quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của từng ngân hàng thương mại.

Kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay giúp cho ngân hàng nắm được diễn biến của khoản tín dụng đã cung cấp cho khách hàng để có những hành động điều chỉnh can thiệp khi cần thiết, sớm ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra. Việc lựa chọn và áp dụng có hiệu quả các hình thức kiểm tra sẽ thiết lập được một hệ thống phòng ngừa hữu hiệu, giảm rủi ro tín dụng, nói cách khác sẽ nâng cao hiệu quả tín dụng.

Thu hồi và giải quyết nợ là khâu quyết định đến hiệu quả tín dụng. Sự nhạy bén của ngân hàng trong việc kịp thời phát hiện những biểu hiện bất lợi xảy ra đối với khách hàng cũng như những biện pháp xử lý kịp thời, tư vấn cho khách hàng sẽ giảm thiểu được những khoản nợ quá hạn và điều đó sẽ có tác dụng tích cực đối với hoạt động tín dụng.

### *1.3.1.3. Công tác tổ chức ngân hàng*

Tổ chức của ngân hàng cần cụ thể hoá và sắp xếp có khoa học, có tính linh hoạt trên cơ sở tôn trọng các nguyên tắc đã quy định.

Ngân hàng được tổ chức một cách có khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng ban, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn hệ thống cũng như với các cơ quan liên quan khác. Qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng, quản lý có hiệu quả các khoản vốn tín dụng, phát hiện và giải quyết kịp thời các khoản tín dụng có vấn đề, từ đó nâng cao hiệu quả tín dụng.

*1.3.1.4. Phẩm chất và trình độ cán bộ*

Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng là nhân tố quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và trong hoạt động tín dụng nói riêng. Sở dĩ như vậy là vì cán bộ tín dụng là người tham gia trực tiếp vào mọi khâu của quy trình tín dụng, từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng.

Cán bộ tín dụng mà không có đạo đức nghề nghiệp, làm việc thiếu tinh thần trách nhiệm, cố ý làm trái pháp luật sẽ làm ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng quyết định đến sự thành công của công tác tín dụng. Cán bộ tín dụng giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng, có kinh nghiệm đánh giá chính xác tính khả thi của dự án, xác định được tính chân thực của các báo cáo tài chính, phát hiện các hành vi cố tình lừa đảo của khách hàng (như sửa chữa báo cáo tài chính, lập hồ sơ thế chấp giả, dùng một tài sản thế chấp đi vay ở nhiều nơi..) từ đó phân tích được khả năng quản lý và năng lực thực sự của khách hàng để quyết định có cho vay hay không.

*1.3.1.5. Kiểm soát nội bộ*

Thông qua kiểm soát nội bộ giúp cho 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.

Hiệu quả 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 cũng nguyên nhân dẫn đến những lệch lạc trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng.

*1.3.1.6. Tình hình huy động vốn*

Tình hình huy động vốn ảnh hưởng tới hiệu quả tín dụng. Vốn huy động ngắn hạn là nguồn chủ yếu để cho vay ngắn hạn, vốn huy động trung dài hạn là nguồn chủ yếu để cho vay trung dài hạn. Vốn huy động càng lớn, ngân hàng thương mại càng có khả năng cho vay, mở rộng hoạt động tín dụng. Nếu ở ngân hàng không có sự phù hợp về kỳ hạn giữa nguồn huy động và cho vay mà không dự kiến được nguồn bù đắp thì rủi ro thanh khoản sẽ xảy ra.

### *1.3.2. Các nhân tố từ phía khách hàng*

#### *1.3.2.1. Năng lực của khách hàng*

Năng lực của khách hàng là nhân tố quyết định đến việc khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả hay không.

Nếu năng lực của khách hàng yếu kém, thể hiện ở việc không dự đoán được những biến động lên xuống của nhu cầu thị trường; không hiểu biết nhiều trong việc sản xuất, phân phối và khuyến khích trưng sản phẩm ...thì sẽ dễ dàng bị gục ngã trong cạnh tranh. Từ đó làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ ngân hàng, hiệu quả tín dụng của ngân hàng bị ảnh hưởng. Và ngược lại năng lực của khách hàng càng cao thì khả năng cạnh tranh trên thị trường càng lớn, vốn vay càng được sử dụng có hiệu quả.

#### *1.3.2.2. Sự trung thực của khách hàng*

Sự trung thực của khách hàng ảnh hưởng lớn tới hiệu quả tín dụng của ngân hàng

Nếu các doanh nghiệp vay vốn Ngân hàng không cung cấp các số liệu trung thực, vi phạm chế độ kế toán thống kê đã được ban hành thì sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh, cũng như việc quản lý vốn vay của khách hàng để qua đó có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn.

Nếu khách hàng sử dụng vốn vay ngân hàng không đúng đối tượng kinh doanh, không đúng với phương án, mục đích khi xin vay thì sẽ không trả được nợ đúng hạn.

#### *1.3.2.3. Rủi ro trong công việc kinh doanh của khách hàng*

Rủi ro là thuật ngữ được sử dụng để chỉ những biến cố (sự kiện) xảy ra ngoài mong muốn và đem lại hậu quả xấu. Rủi ro trong kinh doanh là một yếu tố tất yếu như người ta thường nói” rủi ro là người bạn đồng hành của kinh doanh”. Rủi ro phát sinh muôn màu muôn vẻ và là hệ quả của những nhân tố chủ quan hay khách quan, nhưng chủ yếu là những nhân tố khách quan ngoài dự đoán của doanh nghiệp.

**1.3.2.4. Tài sản đảm bảo**

Quyền sở hữu tài sản là một trong những tiêu chuẩn để được cấp tín dụng (có thể là tài sản đảm bảo hoặc tín chấp). Tuy nhiên hiện nay có rất nhiều tài sản của các pháp nhân và cá nhân không có giấy chứng nhận sở hữu. Tài sản cố định phần lớn là nhà xưởng, máy móc, thiết bị lạc hậu không đủ tiêu chuẩn thế chấp. Trong khi đó nhu cầu vay vốn ngân hàng là rất lớn. Như vậy nếu cho vay theo đúng chế độ thì hầu hết các doanh nghiệp không đủ điều kiện để cho vay hoặc được cho vay nhưng không đáng kể

**1.3.2.5. Sự không theo kịp với quá trình đổi mới**

Nhiều doanh nghiệp nhà nước thường có thói quen dựa dẫm trông chờ vào nhà nước. Vốn tự có của họ ít nhưng lại được giao những nhiệm vụ sản xuất kinh doanh lớn. Hơn nữa, do đã quen với kiểu làm ăn bao cấp nên khi chuyển sang cơ chế thị trường tự hạch toán kinh doanh, họ vay vốn ngân hàng để kinh doanh nhưng khi thua lỗ vẫn trông chờ vào sự giúp đỡ của nhà nước như trước đây. Điều này ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng, đặc biệt là hiệu quả tín dụng trung dài hạn.

**1.3.3. Các nhân tố khác****1.3.3.1. Môi trường kinh tế**

Nền kinh tế là một hệ thống bao gồm các hoạt động kinh tế có quan hệ biện chứng, ràng buộc lẫn nhau nên bất kỳ một sự biến động của một hoạt động kinh tế nào đó cũng sẽ gây ảnh hưởng đến việc sản xuất kinh doanh của các lĩnh vực còn lại. Hoạt động của ngân hàng thương mại có thể được coi là chiếc cầu nối giữa các lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế. Vì vậy, sự ổn định hay mất ổn định của nền kinh tế sẽ có tác động mạnh mẽ đến hoạt động của ngân hàng- đặc biệt là hoạt động tín dụng.

Các biến số kinh tế vĩ mô như lạm phát, khủng hoảng sẽ ảnh hưởng rất lớn tới hiệu quả tín dụng. Một nền kinh tế ổn định tỷ lệ lạm phát vừa phải sẽ tạo điều kiện cho các khoản tín dụng có hiệu quả cao. Tức là các doanh nghiệp hoạt động trong một môi trường ổn định thì khả năng tạo ra lợi nhuận cao hơn, từ đó mà có thể trả vốn và lãi cho ngân hàng. Ngược lại khi nền kinh tế biến động thì

các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh cũng thất thường ảnh hưởng đến thu nhập của doanh nghiệp, từ đó ảnh hưởng tới khả năng thu nợ của ngân hàng.

***1.3.3.2. Những nhân tố thuộc về quản lý vĩ mô của nhà nước***

Các chính sách của nhà nước ổn định hay không ổn định cũng tác động đến hiệu quả tín dụng. Khi các chính sách này không ổn định sẽ gây khó khăn cho doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó gây trở ngại cho ngân hàng khi thu hồi nợ và ngược lại.

Hệ thống pháp luật là cơ sở để điều tiết các hoạt động trong nền kinh tế. Nếu hệ thống pháp luật không đồng bộ, hay thay đổi sẽ làm cho hoạt động kinh doanh gặp khó khăn. Ngược lại nếu nó phù hợp với thực tế khách quan thì sẽ tạo một môi trường pháp lý cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh tiến hành thuận lợi và đạt kết quả cao.

***1.3.3.3. Môi trường xã hội***

Quan hệ tín dụng được thực hiện trên cơ sở lòng tin. Nó là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng. Đạo đức xã hội ảnh hưởng tới hiệu quả tín dụng. Trong trường hợp đạo đức xã hội không tốt, lợi dụng lòng tin để lừa đảo sẽ làm giảm hiệu quả tín dụng. Hơn nữa trình độ dân trí chưa cao, kém hiểu biết về hoạt động ngân hàng cũng sẽ làm giảm hiệu quả tín dụng.

***1.3.3.4. Môi trường tự nhiên***

Những biến động bất khả kháng xảy ra trong môi trường tự nhiên như thiên tai (hạn hán, lũ lụt, động đất...), hoả hoạn làm ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, đặc biệt là trong các ngành có liên quan đến nông nghiệp, thủy sản, hải sản. Vì vậy khi môi trường tự nhiên không thuận lợi thì doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn từ đó làm giảm hiệu quả tín dụng của Ngân hàng thương mại

Trên đây là những nhân tố chính tác động tới hiệu quả tín dụng của Ngân hàng thương mại. Để nâng cao hiệu quả tín dụng, chúng ta cần nghiên cứu và nhận thức đúng đắn các yếu tố trên, cùng với kết quả hoạt động thực tiễn của các Ngân hàng thương mại, để từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục có tính khả thi cao.

**CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG – PGD HẢI AN****2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NCB – CN HẢI PHÒNG – PGD HẢI AN*****2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng NCB – PGD Hải An***

Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB được thành lập từ năm 1995, khởi nguồn từ Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên. Ngày 18/05/2006, NCB chính thức chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần nông thôn thành Ngân hàng thương mại cổ phần đô thị, chuyển đổi trụ sở chính từ Kiên Giang về Thành phố Hồ Chí Minh, đồng thời chính thức sử dụng tên Ngân hàng TMCP Nam Việt – Navibank thay cho tên gọi Ngân hàng TMCP nông thôn Sông Kiên.

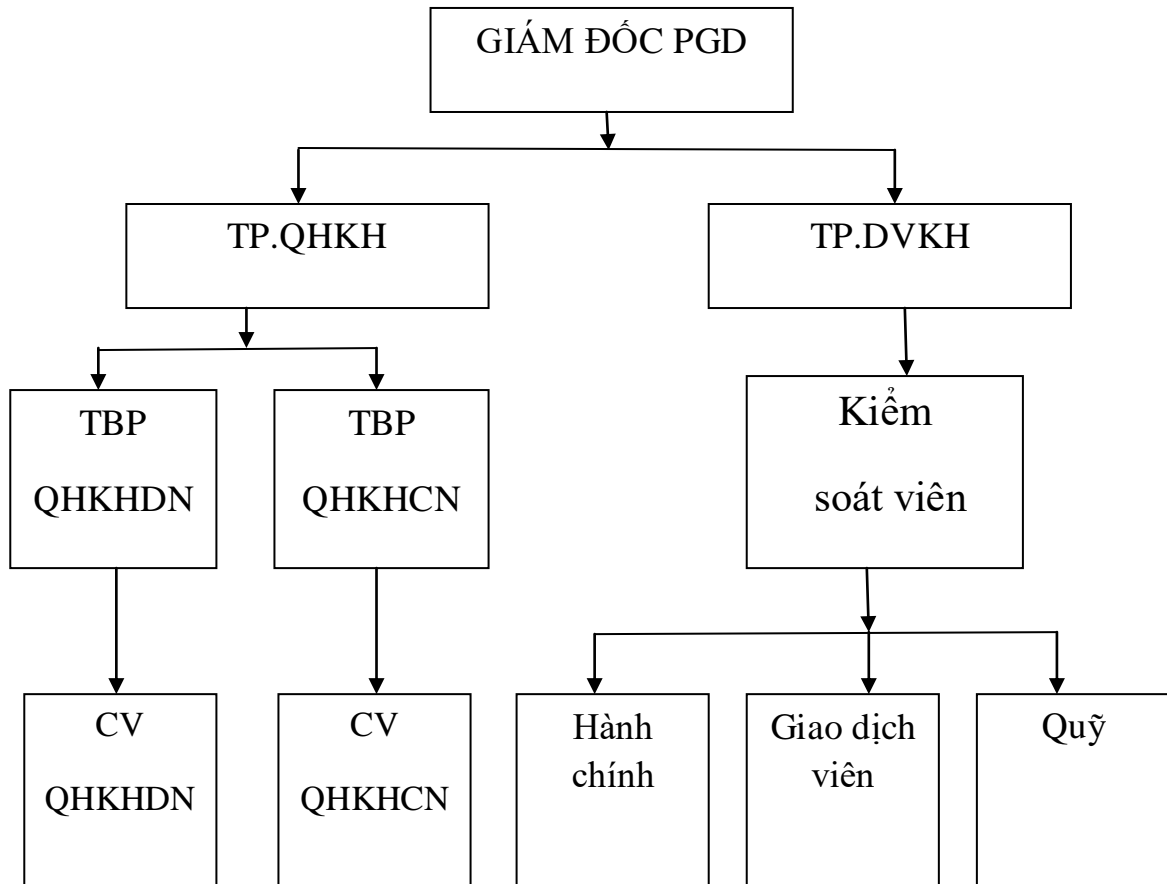
Đến năm 2014, Navibank chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB và tiến hành tái cấu trúc hệ thống, hướng đến sự chuẩn hóa và hoàn thiện các dịch vụ tài chính, đặt mục tiêu vào Top 10 ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam với tiêu chí trở thành “Ngân hàng bán lẻ hiệu quả nhất”.

PGD Hải An thuộc chi nhánh Hải Phòng có địa chỉ 52 Ngô Gia Tự, Hải An, Hải Phòng, là PGD trực thuộc trung tâm điều hành, đại diện pháp nhân, có con dấu, có bảng cân đối tài khoản, hoạch toán kinh tế nội bộ. PGD Hải An có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp của NCB, chịu sự ràng buộc về quyền lợi và nghĩa vụ đối với NCB. Và NCB chịu trách nhiệm cuối cùng về nghĩa vụ cho sự cam kết của PGD trong phạm vi được quyền

***2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quốc Dân***

Sau nhiều năm hoạt động và phát triển NCB Hải An đã có một đội ngũ cán bộ dày dặn kinh nghiệm, lành nghề một tổ chức với nhiều phòng ban khác nhau. Sơ đồ tổ chức NCB Hải An như sau:

**Sơ đồ tổ chức Ngân hàng NCB – PGD Hải An**



*(Nguồn: Bộ phận Hành chính- Ngân hàng NCB Hải An)*

• ***GD PGD***

- Chịu trách nhiệm trực tiếp về hiệu quả hoạt động kinh doanh, hiệu quả tín dụng, công tác huy động vốn, phát triển dịch vụ tại Phòng giao dịch;
- Chỉ đạo triển khai hoạt động tìm kiếm, khai thác, phát triển nguồn khách hàng mới, nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng tại Phòng giao dịch;
- Tham gia và chịu trách nhiệm xử lý, thu hồi các khoản nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, các khoản tín dụng có tranh chấp mà không thể hoà giải có liên quan đến Phòng giao dịch.
- Tổ chức đào tạo, hướng dẫn nhân viên trong nghiệp vụ và chịu trách nhiệm quản lý, đào tạo nhân viên và phát triển đội ngũ kế cận;
- Các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo chi nhánh.

❖ **Phòng quan hệ khách hàng**



• **Trưởng bộ phận khách hàng doanh nghiệp:**

- Quản lý, điều hành Phòng Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) thực hiện các chức năng của Phòng theo phân công của Giám đốc

- Tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh đảm bảo đúng kế hoạch được giao của Phòng KHDN

- Quản lý khách hàng và đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng theo quy định của ngân hàng

- Tham gia xây dựng các sản phẩm, chính sách KHDN để nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng đảm bảo cạnh tranh trên thị trường

- Hướng dẫn, hỗ trợ và đào tạo CVKH DN để nâng cao chất lượng dịch vụ

• **Trưởng bộ phận khách hàng cá nhân**

- Triển khai và cùng CBNV thực hiện kế hoạch kinh doanh được giao.

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ Khách hàng cá nhân tại PGD theo thẩm quyền quy định và phân công.

- Truyền đạt; Cập nhật; Chỉ thị; Định hướng các quy định thuộc mảng Khách hàng cá nhân từ Trưởng phòng Khách hàng cá nhân đến các cấp CBNV.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Khách hàng cá nhân theo yêu cầu.

- Hỗ trợ CBNV thuộc phòng thực hiện chỉ tiêu.

- Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; đánh giá hoàn thành công việc; đề xuất và tham gia vào quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...

- Phê duyệt và hỗ trợ các vấn đề liên quan theo thẩm quyền.

• **Chuyên viên QHKK Doanh nghiệp**

- Tiếp xúc, quản lý & chăm sóc khách hàng hiện tại

✓ Tìm kiếm, tiếp xúc, bán các sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng tiềm năng và khách hàng mới;

✓ Nắm rõ và khai thác thông tin của khách hàng nằm trong danh mục quản lý;

✓ Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các giao dịch của khách hàng;

- ✓ Quản lý, chăm sóc, xử lý phản ánh và giữ mối liên hệ thường xuyên với khách hàng;
- ✓ Ghi nhận phản hồi của khách hàng, đề xuất ý kiến xây dựng sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng,...
- Tìm kiếm, tiếp thị để phát triển khách hàng mới.
- ✓ Tìm kiếm, mở rộng và phát triển số lượng khách hàng cho ngân hàng;
- ✓ Thực hiện nhập thông tin theo dõi công tác tiếp thị, bán hàng trên hệ thống nhật ký bán hàng; nhập mã Cán bộ quản lý (Account Executive) trên hệ thống phần mềm Symbols để hệ thống tự động ghi nhận doanh số bán hàng;
- ✓ Tăng cường doanh số giao dịch của khách hàng theo bộ chỉ tiêu nhằm tối ưu lợi nhuận khách hàng mang lại cho NCB.
- Thẩm định và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng
- ✓ Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn;
- ✓ Thực hiện các công việc có liên quan cấp tín dụng cho khách hàng;
- ✓ Thực hiện thẩm định và đánh giá định kỳ hàng năm thông qua tờ trình đánh giá lại khách hàng;
- ✓ Nhận biết rủi ro;
- ✓ Chịu trách nhiệm chính trong việc theo dõi tình trạng khách hàng và công tác thu hồi nợ (nếu có).
- ***Chuyên viên QHKK cá nhân***
  - Khai thác, tiếp nhận nhu cầu tín dụng của khách hàng; thu thập hồ sơ tín dụng; thẩm định khách hàng; trình hồ sơ cấp tín dụng theo quy định của HDBank.
  - Khai thác, tiếp thị bán các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của NCB như:
    - ✓ Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán.
    - ✓ Thẻ và ngân hàng điện tử.
    - ✓ Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác.

- Giám sát tình hình sử dụng vốn vay; giám sát định kỳ tài sản bảo đảm; đôn đốc, nhắc nợ, nhắc lãi khách hàng theo định kỳ, đảm bảo tính chính xác và hài lòng của khách hàng.

- Thực hiện các chương trình, sự kiện quảng cáo cho các sản phẩm dịch vụ của NCB.

- Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng hiện hữu và phát triển khách hàng mới.

❖ **Phòng dịch vụ khách hàng**

• ***Trưởng bộ phận dịch vụ khách hàng***

- Quản lý nhân sự trực tiếp: Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; Đánh giá hoàn thành công việc; Đề xuất và tham gia vào qui trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ QL & HTTD tại PGD theo thẩm quyền qui định.

- Truyền đạt, cập nhật, chỉ thị, định hướng các quy định thuộc mảng QL & HTTD đến các cấp CBNV.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng QL & HTTD theo yêu cầu của Giám đốc DVKH.

- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc DVKH.

- Tham mưu cho Giám đốc DVKH các chính sách, qui định, qui trình liên quan mảng QL & HTTD.

• ***Kiểm soát viên***

- Kiểm soát việc tuân thủ các quy định, nghiệp vụ giao dịch đối với các chứng từ giao dịch kế toán phát sinh của GDV chuyển đến trong ngày theo sự phân công của quản lý.

- Phê duyệt chứng từ giao dịch trong hạn mức được giao.

- Đảm bảo khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất tại quầy giao dịch.

- Thực hiện công tác kế toán cuối ngày, tháng, năm. Đối chiếu sổ sách với tiền mặt thực tế để khóa sổ cuối ngày. Tổ chức lưu trữ chứng từ kế toán tại đơn vị, công tác hậu kiểm chứng từ kế toán.

- Đôn đốc, kiểm tra, kiểm soát các công việc của giao dịch viên, thủ quỹ trong việc thực hiện quy trình, quy định của hàng nhằm đảm bảo các giao dịch được thực hiện chính xác và đúng quy định.

- Đào tạo tại chỗ; truyền đạt, cập nhật các Chỉ thị, định hướng và sản phẩm mới đến GDV/ Thủ quỹ.

- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc Dịch vụ khách hàng hoặc cấp có thẩm quyền.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Dịch vụ khách hàng và Ngân quỹ theo yêu cầu của Giám đốc Dịch vụ khách hàng.

- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng liên quan đến nghiệp vụ do GDV, Thủ quỹ thực hiện.

- Các công việc khác theo phân công của Lãnh đạo.

• ***Giao dịch viên***

- Thực hiện các giao dịch nghiệp vụ liên quan đến cung cấp sản phẩm ngân hàng tại quầy

- Thực hiện nghiệp vụ và quản lý tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm và cung cấp các sản phẩm trực tuyến của ngân hàng

- Tiếp nhận & quản lý hồ sơ Thanh Toán Quốc Tế cho khách hàng.

- Hạch toán thu vốn - lãi vay... Thu phí dịch vụ từ tài khoản khách hàng theo biểu phí của NCB ban hành.

- Phát hành thẻ.

- Thực hiện công tác lưu trữ chứng từ theo qui định và các báo cáo theo sự phân công.

- Chăm sóc và mở rộng khách hàng.

• ***Quỹ (Nhân viên kiểm ngân)***

- Thực hiện thu (chi) tiền mặt, giấy tờ có giá cho khách hàng đảm bảo đúng quy trình và nguyên tắc về việc thu (chi) của NCB.

- Tham gia công tác vận chuyển tiền, kiểm đếm tiền tại địa điểm bên ngoài ngân hàng theo phân công của Lãnh đạo.

- Thực hiện các điều chuyển tiền đi/nhận tiền về theo yêu cầu của bộ phận điều phối tiền mặt Quỹ trung tâm.

- Hỗ trợ các dịch vụ thu (chi) tại địa điểm chỉ định của khách hàng, hỗ trợ tiếp quỹ ATM theo phân công của lãnh đạo.

• ***Hành chính***

- Tiếp nhận các thông tin liên quan đến hành chính - quản trị từ Hội sở và từ Ban giám đốc chi nhánh.

- Cung cấp và hướng dẫn cho CBNV hoàn tất các biểu mẫu liên quan đến công tác nhân sự.

- Hỗ trợ phòng nhân sự, Ban giám đốc và các PGD/QTK/Phòng Ban trực thuộc PGD trong việc tiếp nhận nhân viên tân tuyển

- Hỗ trợ Ban giám đốc và đóng vai trò đầu mối triển khai công tác lễ tân, khánh tiết, quan hệ chính quyền địa phương theo sự phân công Ban giám đốc của PGD.

- Hỗ trợ công tác IT - CNTT tại đơn vị.

## **2.2. CÁC NHÂN TỐ KINH TẾ XÃ HỘI TÁC ĐỘNG TỚI HOẠT ĐỘNG CỦA NCB HẢI AN.**

Hoạt động Ngân hàng là một mắt xích quan trọng, vận động nhịp nhàng với nền kinh tế. Cùng với sự chuyển đổi cơ chế của đất nước hệ thống Ngân hàng cũng chuyển mình cho phù hợp với sự đổi mới đó, kìm chế lạm phát, ổn định lưu lượng tiền, đóng góp tích cực cho việc phát triển kinh tế theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, mở rộng quan hệ kinh tế với các nước trong khu vực và quốc tế.

Các nhà kinh tế học đã thường gọi Ngân hàng là doanh nghiệp đặc biệt, là hệ thần kinh, là trái tim của nền kinh tế. Sở dĩ như vậy vì Ngân hàng mạnh thì nền kinh tế sẽ mạnh, ngược lại Ngân hàng yếu thì nền kinh tế sẽ yếu kém. Thậm chí nếu Ngân hàng đổ vỡ, nền kinh tế sẽ lâm vào tình trạng khủng hoảng và sụp đổ. Mối quan hệ giữa hoạt động kinh doanh của Ngân hàng với các nhân tố kinh

tế xã hội là mối quan hệ biện chứng hai chiều. NCB Hải An cũng không nằm ngoài điều đó.

### **2.2.1. Môi trường kinh tế**

#### **2.2.1.1. Vài nét về địa bàn hoạt động của NCB Hải An**

NCB Hải An hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ ở địa bàn thành phố Hải Phòng. Đây là nơi tập trung khá nhiều các doanh nghiệp, đặc biệt trụ sở của các tổng công ty lớn cũng được đặt phân nhiều. Trong thời gian qua, Hải Phòng là một trong những địa bàn có tốc độ tăng trưởng lớn nhất trên toàn quốc. Tốc độ đầu tư đổi mới sản xuất và đầu tư xây dựng cơ bản tăng mạnh trong những năm gần đây. Vì thế, nhu cầu vốn nói chung và nhu cầu vay vốn Ngân hàng nói riêng của các doanh nghiệp khá lớn. Điều này là một yếu tố thuận lợi cho hoạt động của các Ngân hàng đóng trên địa bàn Hải Phòng.

Mức sống và thu nhập của người dân trên địa bàn Hải Phòng là tương đối cao so với các tỉnh thành khác trong cả nước. Đây là một yếu tố thuận lợi cho việc triển khai các dịch vụ ngân hàng hiện đại; nâng cao khả năng huy động vốn nhàn rỗi trong dân cư như các khoản tiền gửi tiết kiệm.

Trên địa bàn Hải Phòng cũng là nơi tập trung khá nhiều các Ngân hàng (gồm các Ngân hàng thương mại quốc doanh, Ngân hàng thương mại cổ phần, Ngân hàng liên doanh, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài). Các Ngân hàng cạnh tranh nhau rất quyết liệt trong việc đưa ra các mức lãi suất hấp dẫn, loại hình dịch vụ mới, phong cách cán bộ Ngân hàng,... Điều này làm cho tính cạnh tranh trong hoạt động Ngân hàng ở Hải Phòng cao hơn so với các khu vực khác trong cả nước. Để hoạt động có hiệu quả và thắng được trong cạnh tranh mỗi ngân hàng phải đa dạng các hoạt động của mình, hạ lãi suất cho vay, mở rộng khách hàng, hạ biểu phí dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ,..., lúc đó Ngân hàng mới tồn tại và phát triển.

#### **2.2.1.2. Môi trường kinh tế trong nước và thế giới ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh Ngân hàng.**

Như đã nói ở trên, môi trường kinh tế ảnh hưởng mạnh đến hoạt động Ngân hàng nói chung và NCB Hải An nói riêng.

- Xét về cơ chế hoạt động của Ngân hàng TMCP Quốc Dân:

Các đơn vị thành viên của Ngân hàng TMCP Quốc Dân đều hạch toán phụ thuộc. Điều này làm giảm tính tự chủ của các đơn vị. Kết quả kinh doanh dù lỗ hay lãi đều chuyển hết lên Ngân hàng TMCP Quốc Dân (HO). Điều này làm cho các đơn vị thành viên của Ngân hàng TMCP Quốc Dân không muốn cố gắng hết sức mình. NCB Hải An không có nhiều tính tự chủ trong kinh doanh, tất cả mọi hoạt động đều chịu sự chi phối của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (Về địa bàn hoạt động, hạn mức tín dụng, cơ chế khen thưởng cán bộ). Điều đó phần nào làm hạn chế khả năng mở rộng tín dụng của NCB Hải An

- Xu thế hội nhập, khu vực hoá, toàn cầu hoá luôn kèm theo sự cạnh tranh gay gắt, khốc liệt trên phạm vi toàn quốc. Điều này làm ảnh hưởng tới hoạt động của các doanh nghiệp nói chung và của các Ngân hàng thương mại nói riêng. Các doanh nghiệp để có thể thắng được trong cạnh tranh trên trường quốc tế đòi hỏi phải có đầu tư chiều sâu vào nhu cầu thị trường, có trang thiết bị hiện đại, có phong cách làm việc khoa học và nhanh chóng. Tất cả những điều đó đòi hỏi phải có vốn và công nghệ phục vụ nó. Theo đó Ngân hàng thương mại phải đứng ra với vai trò là người cung cấp vốn, là nơi để các doanh nghiệp giao dịch với bên ngoài. Nói một cách khác, xu thế hội nhập buộc các Ngân hàng thương mại phải thay đổi phong cách làm việc, trang thiết bị công nghệ Ngân hàng.
- Sự hình thành thị trường chứng khoán ở Việt Nam đã ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống Ngân hàng nói chung và của NCB Hải An nói riêng.

### ***2.2.2. Những nhân tố thuộc về vĩ mô của Nhà nước***

Trong các năm 2015 đến 2018, Chính phủ, thành phố Hải Phòng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng TMCP Quốc Dân đã ban hành nhiều cơ chế chính sách, đồng thời đưa ra nhiều giải pháp mới và tích cực để điều hành kinh tế vĩ mô nhằm tạo môi trường pháp lý và kinh tế thuận lợi cho hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Những cơ chế, chính sách về tín dụng, đảm bảo tiền vay, quản lý ngoại hối và vàng, tỷ giá, lãi suất, đã được triển khai nhưng vẫn thiếu đồng bộ. Điều này làm giảm tính hiệu lực và

hiệu quả của không ít cơ chế, chính sách trong thực tiễn gây tâm lý e dè cho các Ngân hàng trong hoạt động nhất là hoạt động tín dụng.

### **2.2.3. Môi trường xã hội**

Ngân hàng là một tổ chức tài chính trung gian, chiếc cầu nối giữa Ngân hàng và khách hàng chính là lòng tin. Khi Ngân hàng có nhiều uy tín với khách hàng thì càng thu hút được nhiều khách hàng đến với mình. Khách hàng càng có sự tin nhiệm với Ngân hàng thì càng được Ngân hàng ưu đãi trong quan hệ vay vốn.

NCB Hải An đã tạo được vị trí và uy tín trong lòng khách hàng, ngày càng có nhiều khách hàng đến với Ngân hàng hơn.

Đạo đức xã hội cũng ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh Ngân hàng. Trong trường hợp đạo đức xã hội không tốt, lợi dụng lòng tin để lừa đảo thì sẽ làm giảm kết quả kinh doanh của Ngân hàng.

Hải Phòng là nơi tập trung dân cư có trình độ dân trí cao. Đó là một địa bàn tốt để các Ngân hàng ở đây cơ thể cung cấp dịch vụ Ngân hàng hiện đại và NCB Hải An cũng không nằm ngoài lợi thế đó.

### **2.2.4. Môi trường tự nhiên**

NCB Hải An có địa bàn hoạt động là thành phố Hải Phòng, nơi đây ít xảy ra thiên tai nên hoạt động của các doanh nghiệp ít gặp rủi ro hơn do nguyên nhân này.

## **2.3. CÁC KẾT QUẢ KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA NCB HẢI AN**

### **2.3.1 Về huy động vốn**

Huy động vốn là công việc đầu tiên, làm nền tảng cho những hoạt động tiếp theo của quá trình kinh doanh Ngân hàng. Trong 3 năm gần đây đặc biệt là năm 2017 và năm 2018, thị trường tài chính trong nước rất sôi động. Trên địa bàn Hải Phòng, các ngân hàng thương mại cạnh tranh gay gắt bằng việc đưa ra các mức lãi suất và hình thức huy động hấp dẫn.

Với vị trí và uy tín đã tạo dựng qua nhiều năm, NCB Hải An đã hoàn thành tốt công tác huy động vốn theo kế hoạch đã xây dựng, đóng góp vào thành



tích huy động vốn chung của toàn hệ thống NCB. Các kết quả đạt được trong công tác huy động vốn của NCB Hải An được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của NCB Hải An**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Tổng nguồn huy động</b>	62,49	100	74,09	100	90,57	100	11,61	118,5	28,12	122,2
<b>PHÂN LOẠI ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG</b>										
<b>1. Tiền gửi của các tổ chức kinh tế</b>	9,12	14,6	12,67	17,1	16,76	18,5	3,55	138,5	4,09	113
<b>2. Tiền gửi của dân cư</b>	52,74	84,4	60,31	81,4	73,36	81	7,57	114,8	13,05	124
<b>3. Các nguồn khác</b>	0,81	1,3	1,11	1,5	0,45	0,5	0,30	147	-0,66	38
<b>PHÂN THEO LOẠI TIỀN</b>										
<b>1. Tiền gửi VNĐ</b>	11,81	18,9	14,60	19,7	26,27	29	2,79	124	11,67	179,8
<b>2. Tiền gửi USD</b>	50,68	81,1	59,49	80,3	64,30	71	8,81	117,3	4,81	111,8

*(Nguồn báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)*

Bảng số liệu cho thấy trong công tác huy động vốn, mặc dù luôn có sự cạnh tranh quyết liệt giữa các Ngân hàng thương mại trong việc đưa ra mức lãi suất hấp dẫn, nhưng do thường xuyên coi trọng chất lượng dịch vụ, kết hợp tốt chính sách khách hàng nên nguồn vốn huy động của PGD đều tăng, giữ ổn định và cân đối vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

□ Vốn huy động từ các tổ chức kinh tế có xu hướng tăng nhưng không lớn và tỷ trọng trong tổng nguồn gửi cũng không cao. Điều đó là do các doanh nghiệp gửi tiền vào Ngân hàng chủ yếu để phục vụ cho nhu cầu thanh toán trong

hoạt động sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp luôn cần quay vòng vốn nên không để nhiều vốn trong Ngân hàng. Tuy nhiên, NCB Hải An vẫn luôn cố gắng để ngày càng nhiều doanh nghiệp hợp tác với Ngân hàng nên tuy tăng không nhiều nhưng qua các thời kỳ thì vốn huy động được từ các tổ chức kinh tế vẫn có xu hướng tăng.

□ Trong tổng vốn huy động từ khách hàng của chi nhánh, huy động từ dân cư chiếm tỷ trọng lớn. Xu hướng trên thể hiện trạng thái dư tiền trong dân do đời sống kinh tế tăng, thu nhập của dân cư tăng, nên tỷ lệ tiết kiệm trong dân cư tăng. Mặt khác, đó còn là do trong thời gian qua chúng ta đã kiểm soát được tốc độ lạm phát giữ cho đồng tiền ổn định không bị trượt giá nhiều nên dân chúng đã tin tưởng vào giá trị đồng tiền và dần chuyển từ hình thức tiết kiệm vàng sang hình thức gửi tiết kiệm ngân hàng. Đặc biệt trong năm 2018, với việc ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại theo mô hình ngân hàng bán lẻ và rút ngắn thời gian giao dịch cho khách hàng, việc quảng cáo các tiện ích của các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng cùng với việc bố trí đội ngũ giao dịch viên trẻ trung năng động, được đào tạo về kỹ năng giao tiếp văn minh đã góp phần tăng trưởng vốn hoạt động của PGD.

Nói chung, công tác huy động vốn của PGD là khá tốt, tạo ra một nguồn dồi dào để Ngân hàng không những có thể thực hiện cung cấp tín dụng cho nền kinh tế mà còn dùng để điều hoà vốn trong toàn hệ thống.

### ***2.3.2 Về sử dụng vốn***

Song song với việc hoạt động huy động vốn là hoạt động sử dụng vốn. Trong hoạt động này cho vay chiếm tỷ trọng lớn nhất.

**Bảng 2.2: Tình hình sử dụng vốn của NCB Hải An qua các năm**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	Năm	Năm	So sánh		So sánh	
	2016	2017	2018	2017/2016		2018/2017	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>1. Doanh số cho vay</b>	36,58	42,99	65,85	6,41	17,52	22,86	53,18
<b>2. Doanh số thu nợ</b>	35,37	39,28	58,8	3,91	11,05	19,52	49,69
<b>3. Dư nợ</b>	1,21	3,71	7,05	2,5	206,61	3,34	90,03

(Nguồn báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)

Nhìn chung năm 2016 hoạt động tín dụng của PGD tương đối an toàn tuy nhiên có một đơn vị khó khăn tồn tại từ những năm cũ, cuối năm 2015 PGD đã ngừng cho vay nên sang năm 2016 đã phát sinh nợ quá hạn. PGD luôn bám sát các đơn vị có nợ quá hạn và cấp chủ quản của đơn vị để bàn biện pháp xử lý tài sản trả nợ ngân hàng.

Năm 2017, hoạt động đầu tư tín dụng vẫn tiếp đứng trước tình hình khó khăn chung của ngành Ngân hàng: Cơ chế chính sách tuy đã có nhiều thay đổi để đáp ứng thực trạng kinh tế của Việt Nam song vẫn còn nhiều vướng mắc, chưa thực sự thông thoáng kịp thời, hạ tầng kinh tế của nhiều doanh nghiệp còn thấp, sự cạnh tranh gay gắt giữa các Ngân hàng thương mại trên địa bàn, đã gây áp lực lớn đến công tác tín dụng của ngành Ngân hàng, trong đó có NCB Hải An. Sở dĩ như vậy là vì hầu hết các doanh nghiệp là đơn vị kinh tế địa phương với quy mô sản xuất kinh doanh nhỏ, khả năng hấp thu vốn thấp. Trong bối cảnh như vậy, ngay từ đầu năm Giám đốc đã đề ra nhiều biện pháp để mở rộng tín dụng và phương châm an toàn, hiệu quả.

Năm 2018 có thể nói là năm thắng lợi lớn của NCB Hải An trong việc mở rộng tín dụng và giải quyết nợ quá hạn

Để đạt được kết quả trên trước hết là do nhu cầu vốn của các doanh nghiệp tăng để mở rộng kinh doanh và chuẩn bị quá trình phát triển và hội nhập kinh tế quốc tế, mặt khác với sự đổi mới của cơ chế thị trường hơn của ngành

Ngân hàng như cơ chế tín dụng, chính sách lãi suất thoả thuận. Bên cạnh đó, có sự nỗ lực phấn đấu của PGD đã đưa hoạt động tín dụng của PGD phát triển.

## **2.4. THỰC TRẠNG VỀ HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN**

### **2.4.1. Đánh giá hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An theo các chỉ tiêu định tính**

Ngân hàng NCB nhận được 2 Giải thưởng Quốc tế danh giá Ngân hàng Số tốt nhất Việt Nam 2017 (Best Digital Bank Vietnam 2017) và Giải thưởng Top 10 Thương hiệu Vàng Hội nhập Châu Á – Thái Bình Dương 2017 (Top 10 Asia - Pacific Golden Brand 2017; Giải thưởng Công hiến - Doanh nghiệp tiêu biểu trong sự nghiệp xây dựng phát triển đất nước do Hội doanh nghiệp tư nhân Việt Nam trao tặng; Giải thưởng “Ngân hàng có dịch vụ SME tốt nhất năm 2017” (Best SME Service Bank 2017) của Tạp chí Global Business Outlook . Trong thành công đó, có sự góp phần không nhỏ của NCB Hải An. Có thể nói, trên địa bàn thành phố Hải Phòng, NCB Hải An có uy tín rất lớn đối với khách hàng. Điều này ngày càng làm cho có nhiều khách hàng đến với Ngân hàng.

Khi đến với NCB Hải An để giao dịch, khách hàng sẽ cảm thấy yên tâm bởi vì ở đây tài sản của khách hàng luôn được trông coi cẩn thận (có phòng bảo vệ, có bãi để xe và không thu lệ phí). Khách hàng mới sẽ không mất nhiều thời gian để tìm phòng tín dụng bởi ở ngay trước cửa có bảng chỉ dẫn. Hệ thống cửa tự động cùng với trang thiết bị Ngân hàng hiện đại đã giúp cho khách hàng có ấn tượng tốt về Ngân hàng ngay từ đầu. Có thể nói NCB Hải An có phong cách phục vụ tốt nhất trong các Ngân hàng của Việt Nam.

Trong phòng tín dụng, cách bài trí trong phòng rất đẹp. Đặc biệt là thái độ của các nhân viên, các cán bộ tín dụng ở đây rất lịch thiệp, cởi mở, tạo một bầu không khí thoải mái giữa khách hàng và cán bộ Ngân hàng.

Tất cả những điều đó đã đóng góp rất nhiều vào việc nâng cao hiệu quả tín dụng ở NCB Hải An.

### **2.4.2. Đánh giá hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An theo các chỉ tiêu định lượng**

Ở phần kết quả kinh doanh của Ngân hàng, chúng ta đã biết khái quát về tình hình hoạt động và kết quả kinh doanh cả NCB Hải An. Nhìn chung, hoạt

động tín dụng đạt kết quả khá tốt. Nhưng để đánh giá chính xác hơn về hoạt động tín dụng, chúng ta cần tìm hiểu những vấn đề liên quan đến các chỉ tiêu định lượng đánh giá hiệu quả tín dụng.

#### *2.4.2.1. Chỉ tiêu tổng dư nợ và kết cấu dư nợ*

Nhìn chung, trong mấy năm gần đây tín dụng tăng trưởng khá nhanh. Nếu dư nợ cho vay năm 2016 là 9,24 tỷ đồng thì cho đến cuối năm 2018, dư nợ lên tới 18,31 tỷ đồng, tăng 9,07 tỷ, tương ứng với tốc độ tăng là 98,1%. Đây là một kết quả khá tốt, cho thấy Ngân hàng ngày càng hoạt động tín dụng mạnh mẽ. Kết cấu dư nợ được mô tả trong bảng sau:

**Bảng 2.4: Tình hình dư nợ.**

*(Đơn vị: Tỷ đồng)*

DƯ NỢ	2016		2017		2018	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
- Theo kỳ hạn						
Ngắn hạn	0,91	75,5	2,78	74,8	5,73	81,3
Trung dài hạn	0,30	24,5	0,93	25,2	1,32	18,7
-Theo TPKT						
KTQD	1,09	90,1	3,40	91,7	6,56	93
KTNQD	0,12	9,9	0,35	9,3	0,49	7
-Theo tiền tệ						
VNĐ	0,67	55,6	2,57	69,4	4,31	61,1
Ngoại tệ quy đổi	0,54	44,6	1,13	30,5	2,74	38,9
<b>Tổng</b>	<b>1,21</b>	<b>100</b>	<b>3,71</b>	<b>100</b>	<b>7,05</b>	<b>100</b>

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)*

Theo bảng trên ta thấy:

- Khi xem xét dư nợ theo kỳ hạn, năm 2016 dư nợ ngắn hạn là 0,91 tỷ chiếm 75.5% đến năm 2017 là 74.8% và đến năm 2018 là 81,3%. So sánh với nguồn huy động ngắn hạn ta thấy dư nợ ngắn hạn ở NCB Hải An như vậy là phù hợp,

bởi nguồn ngắn hạn được sử dụng chủ yếu cho vay ngắn hạn. Mặt khác, với bất kỳ một ngân hàng thương mại, yếu tố quay vòng vốn nhanh là rất cần thiết, tỷ trọng cho vay ngắn hạn cao là tốt. Mặc dù cho vay trung dài hạn theo các năm đã tăng lên nhưng tỷ trọng còn bé. Nguyên nhân của thực trạng này là do thời gian gần đây hoạt động tín dụng tại NCB Hải An và các PGD do mắc phải một số sai lầm như đầu tư quá lớn vào một số khách hàng, cán bộ tín dụng nói riêng và lãnh đạo Ngân hàng móc ngoặc cho vay xuất phát từ lợi ích cá nhân đã làm thất thoát hàng tỷ đồng. Từ thực trạng đó đã đem lại cho NCB Hải An một số bài học kinh nghiệm vô cùng quý giá. Rút từ bài học đó, NCB Hải An đã lấy hiệu quả an toàn làm mục tiêu hàng đầu với phương tâm cho vay ít mà an toàn còn hơn chạy theo số lượng. Tuy nhiên, chính sách thận trọng quá mức đó của NCB Hải An đã làm giảm hiệu quả tín dụng của Ngân hàng. Hiệu quả tín dụng được đánh giá là tốt khi nó thoả mãn cả ba chủ thể: Ngân hàng, khách hàng và chính phủ.

NCB Hải An cần mở rộng cho vay hơn nữa, nâng cao khả năng tư vấn để tư vấn cho doanh nghiệp các phương án, dự án kinh doanh có hiệu quả. Có như vậy, hiệu quả tín dụng mới được nâng cao theo đúng nghĩa của nó.

Các mặt hàng cho vay chủ yếu vẫn tập trung ở xây dựng, sắt thép, xăng dầu, phục vụ nhu cầu tiêu dùng và kinh doanh.

Với một nguồn vốn huy động nhiều, NCB Hải An nên mở rộng cho vay sang các doanh nghiệp kinh doanh trong nước.

- Khi xem xét dư nợ theo thành phần kinh tế, ta thấy dư nợ vẫn tập trung chủ yếu ở thành phần kinh tế quốc doanh và tỷ trọng của nó tăng dần theo các năm. Đặc biệt năm 2018 chiếm 93% tổng dư nợ. Tương ứng thì cho vay kinh tế ngoài quốc doanh giảm dần và chiếm tỷ trọng rất nhỏ (7 → 9,9%).

- Khi xem xét dư nợ theo tiền tệ, ta thấy dư nợ bằng VNĐ vẫn chiếm tỷ trọng lớn (từ 55,6 → 69,4%). Đặc biệt năm 2017, dư nợ bằng ngoại tệ (quy đổi VNĐ) bị giảm nhiều (chỉ còn 30,5%). Nguyên của thực trạng này là do năm 2016, 2017 tỷ giá của đồng Dolla tăng liên tục nên một số các đơn vị sản xuất kinh doanh gắn với nhập khẩu nguyên liệu đã chuyển sang vay VNĐ. Năm 2018, cho

vay bằng ngoại tệ (quy đổi ra VNĐ) đã tăng (2,20 tỷ so với năm 2016 và 1,61 tỷ so với năm 2017), đó là do trong năm 2018, PGD đã thực hiện cho vay USD để thu mua và làm tăng hàng xuất khẩu với lãi suất ưu đãi nhằm hỗ trợ hoạt động xuất khẩu của thành phố Hải Phòng.

#### 2.4.2.2 Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn

Để đánh giá chính xác hiệu quả tín dụng, ta cần xem xét chính xác về nợ quá hạn, tình hình diễn biến tỷ lệ nợ quá hạn từ năm 2016 đến năm 2018 được phản ánh trên bảng số liệu sau:

**Bảng 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn**

Đơn vị: %

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tỷ lệ nợ quá hạn	4,68	3,13	0,6
Theo kỳ hạn			
+Ngắn hạn	3,53	2,24	0,49
+Trung dài hạn	1,15	0,89	0,11
Theo TP Kinh tế			
+KT QD	4,22	2,87	0,56
+KTNQD	0,46	0,26	0,04
Theo Tiền tệ			
+VNĐ	2,60	2,17	0,37
+Ngoại tệ quy đổi	2,08	0,96	0,23

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)

Dựa vào bảng số liệu trên ta có thể thấy rằng NCB Hải An thành công trong việc đảm bảo an toàn đối với các khoản vay. Trong khi tổng dư nợ đối với các tổ chức kinh tế và cá nhân tăng thì tỷ lệ nợ quá hạn lại giảm. Năm 2016, tỷ lệ nợ quá hạn là 4,68%, đến năm 2018 chỉ còn 0,6%. Có được điều này là do trong những năm vừa qua NCB Hải An đã tích cực giám sát các khoản vay và thu nợ đầy đủ, đúng tiến độ, sát sao giải quyết trong công tác thu hồi nợ quá hạn khó đòi còn tồn đọng, trình cấp trên xét duyệt xử lý.

Tuy nhiên kết quả nợ quá hạn vẫn còn nhiều điều đáng bàn. Xét tỷ lệ nợ quá hạn theo kỳ hạn, cơ cấu nợ quá hạn theo kỳ hạn, cơ cấu nợ quá hạn phần lớn rơi vào ngắn hạn. Sở dĩ như vậy là do NCB Hải An, dư nợ chủ yếu tập trung ở ngắn hạn nên nợ quá hạn ngắn hạn là chủ yếu, dư nợ trung dài hạn ít nên hầu như không có nợ quá hạn trung dài hạn.

Bên cạnh đó NCB Hải An cũng cho vay một số khách hàng theo phương thức L/C trả chậm, khi đã thu được tiền về nhưng khách hàng vẫn chưa trả cho Ngân hàng điều này cũng làm tăng nợ quá hạn ngắn hạn.

#### 2.4.2.3. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

Vòng quay vốn tín dụng của Ngân hàng qua các năm được thể hiện ở bảng sau:

**Bảng 2.6: Vòng quay vốn tín dụng**

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	Đơn vị
Doanh số thu nợ	35,37	39,28	58,80	Tỷ đồng
Dư nợ bình quân	1,21	3,71	7,05	Tỷ đồng
Vòng quay vốn tín dụng	29,23	10,59	8,34	Vòng

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)

Qua đó ta thấy năm 2016 vòng quay vốn tín dụng cao hơn so với năm 2017 và năm 2018. Đó là do tốc độ tăng của doanh số thu nợ lớn hơn tốc độ tăng của dư nợ bình quân.

#### 2.4.2.4. Chỉ tiêu doanh số cho vay



**Bảng 2.7: Doanh số cho vay**

*(Đơn vị: Tỷ đồng)*

Chỉ tiêu	2016		2017		2018		So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%
Theo kỳ hạn										
+Ngắn hạn	35,43	96,8	41,29	96	63,9	96,9	5,86	116,5	22,49	145,4
+Trung dài hạn	1,15	3,2	1,70	4	2,07	3,1	0,55	147,5	0,7	121,8
Theo TP Kinh tế										
+KT QĐ	31,52	86,2	36,54	85	57,43	87,2	5,02	115,9	20,89	157,1
+KTNQĐ	5,06	13,8	6,45	15	8,42	12,8	1,39	127,4	1,97	130
Theo Tiền tệ										
+VNĐ	24,99	68,4	33,92	79	50,22	76,3	8,93	135,7	16,30	148
+NT quy đổi	11,58	31,6	9,07	21	15,63	23,7	-2,52	87,2	6,57	172,4
<b>Tổng</b>	<b>36,58</b>	<b>100</b>	<b>42,99</b>	<b>100</b>	<b>65,85</b>	<b>100</b>	<b>6,41</b>	<b>117,5</b>	<b>22,86</b>	<b>153,2</b>

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)*

Dựa vào bảng phân tích số liệu trên, ta thấy doanh số cho vay năm sau đều tăng hơn năm trước kể cả về số tuyệt đối lẫn số tương đối. Năm 2017 tăng hơn năm 2016 là 6,41 tỷ đồng, năm 2018 tăng hơn so với năm 2017 là 22,86 tỷ đồng. Tuy nhiên, so với nguồn huy động được thì doanh số cho vay vẫn chiếm một tỷ trọng nhỏ. Trong khi nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp là lớn nhưng vẫn không được NCB Hải An cho vay do chính sách thận trọng cho vay. Hạn mức tín dụng cho mỗi khách hàng tối đa là 1,5 Tỷ khi đem so với tổng doanh số cho vay năm cao nhất là 65,85 tỷ, ta thấy nếu cho vay mỗi khách hàng hết hạn mức thì số khách hàng của NCB Hải An mới chỉ dừng lại ở 44 khách hàng. Như vậy, tuy rằng doanh số cho vay đã tăng nhưng NCB Hải An vẫn còn quá thận trọng, không cho vay nhiều, chưa đáp ứng được yêu cầu vay vốn của doanh nghiệp cũng như chưa cho vay hết đến hạn mức được duyệt. Nói cách khác, Ngân hàng chưa xây dựng được tổng hạn mức tín dụng cung cấp cho cả nền kinh tế là bao nhiêu.

- Khi xem xét doanh số cho vay theo kỳ hạn, ta thấy chủ yếu là cho vay ngắn hạn, cho vay trung dài hạn tuy có tăng một chút ở năm 2017 nhưng lại

giảm nhẹ vào năm 2018 (xét về số tương đối). Điều này cho thấy Ngân hàng vẫn còn thiếu các dự án có khả năng hấp thu vốn lớn, thời hạn cho vay dài. Một nguyên nhân nữa của tình trạng này, đó là do NCB Hải An cho vay đối với các doanh nghiệp thuộc ngành thương mại vẫn chiếm tỷ trọng lớn, cho vay đối với các ngành nghề như công nghiệp chế biến nông lâm nghiệp, thủy sản ít hơn. Ngành thương mại là khu vực kinh tế có khả năng sinh lời cao, thời gian thu hồi vốn nhanh; tất nhiên là ở khu vực kinh tế này có chứa đựng nhiều rủi ro về mặt giá cả, thị trường.

#### 2.4.2.5. Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động kinh doanh

Tình hình thu nhập năm 2016, 2017, 2018 được thể hiện qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.8: Thu nhập**

**Đơn vị: Tỷ đồng**

Chỉ tiêu	2016		2017		2018	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng thu nhập	3,05	100	3,64	100	3,30	100
Thu lãi cho vay	1,80	59	2,04	56	1,89	57
Thu lãi dịch vụ	1,25	41	1,60	44	1,41	43

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)

Qua bảng số liệu trên ta thấy, thu nhập từ hoạt động tín dụng của NCB Hải An còn chiếm tỷ lệ bé so với thu lãi tiền gửi

Tóm lại, thu nhập từ hoạt động tín dụng giảm dần qua các năm. Đó là do NCB Hải An quá thận trọng trong việc xem xét cấp tín dụng, chủ yếu gửi ngoại tệ ra nước ngoài và mua chứng khoán của Chính phủ để lấy lãi. Vấn đề đặt ra là NCB Hải An cần phải mở rộng cho vay đáp ứng nhu cầu vốn của doanh nghiệp, phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế xã hội. Lãi suất đặt ra cho các khoản vay là thu nhập của Ngân hàng. Ở NCB Hải An, đã có một chính sách lãi suất rõ ràng cho các khách hàng loại I, khách hàng loại II, cho Vietnam đồng và cho Ngoại tệ. Tuy nhiên điều đáng bàn ở đây là việc phân loại khách hàng loại I, loại II, còn phụ thuộc vào người phân loại yếu tố cảm tính dễ dàng làm cho việc phân loại khách hàng không được đúng.

*2.4.3.6. Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn tín dụng*

**Bảng 2.9: Hiệu suất sử dụng vốn**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Tổng dư nợ	1,21	3,71	7,05
Tổng vốn huy động	62,49	74,09	90,57
Hiệu suất sử dụng vốn	14,1 lần	17,09 lần	20,24 lần

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)*

Qua đó ta thấy, vốn huy động được dùng vào việc cho vay còn bé. Như vậy là, mặc dù có sự tăng trưởng mạnh mẽ, cơ cấu cho vay bắt đầu có sự chuyển dịch, nhưng tỷ trọng cho vay trên thị trường cấp I (thị trường quan hệ với khách hàng) vẫn còn chiếm tỷ trọng thấp so với cho vay trên thị trường cấp II (thị trường quan hệ với các tổ chức tín dụng) và chưa tương xứng với tiềm năng hiện có của NCB Hải An

*2.4.2.7. Chỉ tiêu tỷ lệ thu nợ*

**Bảng 2.10: Tỷ lệ thu nợ**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2016</b>	<b>Năm 2017</b>	<b>Năm 2018</b>
Doanh số cho vay	36,58	42,99	65,85
Doanh số thu nợ	35,37	39,28	58,8
<b>Hệ số thu hồi nợ</b>	<b>96,69%</b>	<b>91,37%</b>	<b>89,29%</b>

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)*

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của Ngân hàng. Nó phản ánh trong 1 thời kì nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì Ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Nhìn chung hệ số thu nợ của Ngân hàng có biến đổi nhưng theo hướng tích cực. Cụ thể là năm 2016, hệ số thu hồi

nợ ở mức 96,69%, nghĩa là cứ 100 đồng cho vay sẽ thu về được 96,69 đồng. Năm 2017, 2018 chỉ số này lần lượt là 91,37% và 89,29%.

#### 2.4.2.8. Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu

**Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ xấu và Cơ cấu nhóm nợ xấu của NCB Hải An (2016-2018)**

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Đơn vị
Tổng nợ xấu	13,6	101,7	144,5	Triệu đồng
Tổng dư nợ	1,21	3,71	7,05	Tỷ đồng
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ	<b>4,12</b>	<b>2,74</b>	<b>2,05</b>	%
<i>Các nhóm nợ</i>				
Nợ nhóm 3	2.83	1.23	1,19	%
Nợ nhóm 4	1.06	1.08	0,71	%
Nợ nhóm 5	0.23	0.43	0.15	%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh NCB Hải An 2015-2017)

Nhìn vào số liệu trên ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng giảm dần qua các năm. Và đến năm 2018 tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của Ngân hàng chỉ ở mức 0,11%. 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. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng nhưng nhờ khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay ngày càng được nâng cao nên chỉ số này đã giảm dần qua các năm. Xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu khả quan là nợ xấu trung chủ yếu vẫn là nợ nhóm 3 và nhóm 4, rất dễ có nguy cơ mất vốn.

## **2.5. CÁC BIỆN PHÁP MÀ NCB HẢI AN ĐÃ ĐỀ RA NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG**

Thực hiện các văn bản chế độ của ngành và quy trình cho vay 1 cách nghiêm túc mà không coi nhẹ hay bỏ qua những thủ tục cần thiết và đi đúng hướng chỉ đạo của cấp trên.

NCB Hải An coi trọng và đặt lên hàng đầu về đảm bảo hiệu quả tín dụng, tiến hành kiểm tra đánh giá khách hàng trước khi cho vay một cách chặt chẽ. Thường xuyên phân tích tình hình tài chính của khách hàng và phân loại khách hàng nhằm duy trì và phát triển quan hệ tín dụng đối với những đơn vị kinh tế lớn, kinh doanh có hiệu quả và có uy tín từ nhiều năm. Mở rộng, thu hút đầu tư tín dụng đối với các đơn vị của tổng công ty trong ngoài địa bàn, đồng thời giảm dư nợ đối với các doanh nghiệp làm ăn thua lỗ và cương quyết không đầu tư đối với những dự án không có tính khả thi.

Kiểm tra sử dụng vốn vay thường xuyên để kịp thời phát hiện những sai phạm và xử lý kịp thời các khoản nợ quá hạn, đặc biệt là nợ khó đòi, Ngân hàng đã xử lý dứt điểm những tài sản bất nợ bằng các biện pháp như: Phân loại nợ quá hạn, phân tích thực trạng từng món nợ, nguyên nhân phát sinh và khả năng thu hồi, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng để có biện pháp phù hợp đạt hiệu quả.

Tổ chức tạo ra các lớp nghiệp vụ ngắn hạn: Ngoại ngữ, tin học và quản lý điều hành để nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn.

Hiện nay NCB Hải An đã tiến hành phân loại khách hàng vay vốn, từ đó có chính sách ưu đãi lãi suất đối với từng khách hàng.

Khách hàng loại I, khách hàng loại II, được giảm lãi suất tiền vay đồng Việt nam và ngoại tệ. Các hợp đồng vay có giá trị lớn cũng được hưởng ưu đãi về lãi suất tùy theo giá trị của hợp đồng. Đặc biệt hiện nay, NCB Hải An đang thực hiện ưu đãi lãi suất đối với cho vay ngắn hạn bằng USD để thu mua hàng xuất nhập khẩu và trả nợ bằng USD.

## **2.6. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN**

### **2.6.1. Những kết quả đạt được**

Mặc dù môi trường cho hoạt động tín dụng của các Ngân hàng TMCP còn gặp nhiều khó khăn. Song được sự chỉ đạo sát sao của các cấp, các ngành từ trung ương đến địa phương, sự giúp đỡ của các cơ quan hữu quan và sự nỗ lực của toàn bộ nhân viên trong Ngân hàng, NCB Hải An trong những năm qua đã đạt được những kết quả sau trong hoạt động tín dụng:

**Một là:** Công tác phục vụ khách hàng có nhiều đổi mới thích hợp với nền kinh tế thị trường. Phong cách phục vụ, giao dịch, văn minh lịch sự tạo được ấn tượng, uy tín đối với khách hàng, tăng được số lượng khách hàng, mở rộng thị phần.

**Hai là:** Doanh số cho vay ở Ngân hàng năm sau luôn cao hơn năm trước, quy mô dư nợ không ngừng tăng trưởng. Cơ cấu cho vay không chỉ bó hẹp trong khu vực doanh nghiệp quốc doanh mà còn mở sang cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Tín dụng ngắn hạn đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn lưu động của các doanh nghiệp và cá nhân.

**Ba là:** Công tác thu nợ quá hạn, nợ khó đòi đã được chú trọng đúng mức, phân loại nợ quá hạn, kiểm tra đối chiếu nợ được tiến hành thường xuyên. Tỷ lệ nợ quá hạn giảm theo từng năm. Đó là một thành công lớn của Ngân hàng trong những năm qua.

**Bốn là:** Ngân hàng đã triển khai công tác tiếp cận doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp lập hồ sơ vay vốn hợp lý, đúng quy định nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục xin vay nhanh chóng và thuận lợi. Ngân hàng từng bước gắn mình với doanh nghiệp qua vai trò tư vấn.

**Năm là:** Trong quá trình cho vay, Ngân hàng đã thực hiện việc kiểm tra khách hàng trước, trong và sau khi cho vay. Ngoài ra, Ngân hàng còn xem xét các vấn đề thị trường, sản phẩm tiêu thụ, thu nhập,... của khách hàng trong phạm vi cho phép.

**Sáu là:** Ngân hàng đã lựa chọn những cán bộ có đủ tài năng, có trách nhiệm và nhiệt tình công tác và phòng tín dụng, tạo điều kiện giúp đỡ các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả.

## **2.6.2. Những hạn chế và nguyên nhân**

### **2.6.2.1. Những hạn chế về hiệu quả tín dụng**

Như đã nói ở trên, NCB Hải An là một Ngân hàng có hiệu quả tín dụng khá tốt. Tuy nhiên trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng còn một số hạn chế. Vì vậy, NCB Hải An cần các biện pháp nhằm duy trì các chỉ tiêu đồng thời xử lý những chỉ tiêu hạn chế để nâng cao hơn nữa hiệu quả tín dụng của mình trong giai đoạn tới. Những hạn chế đó là:

**Thứ nhất:** Với đối tượng cho vay: NCB Hải An vẫn chưa có chiến lược đa dạng khách hàng. Ngân hàng chỉ mới chú trọng đến các doanh nghiệp Nhà nước và một số khách hàng truyền thống mà bỏ qua một số khách hàng làm ăn có hiệu quả. Tuy nhiên Ngân hàng đã cho vay vốn đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh những số món vay còn ít và quy mô nhỏ. Đây là một điều đáng tiếc vì khu vực kinh tế ngoài quốc doanh cũng có tiềm lực và nhu cầu về vốn là rất lớn. Hơn nữa, Nhà nước rất khuyến khích cho vay công bằng đối với các thành phần kinh tế nhằm tạo điều kiện cho mọi thành phần kinh tế cùng phát triển. Vì vậy, nếu Ngân hàng mở rộng cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh sẽ vừa có tác dụng tốt với nền kinh tế và vừa giúp Ngân hàng tăng thêm thị phần, tăng thêm thu nhập, cũng như thực hiện đúng chủ trương mà Nhà nước đề ra.

Mặt khác, khách hàng của NCB Hải An tập trung phần lớn là thuộc ngành thương mại và các mặt hàng xuất khẩu chủ lực như thủy sản, gạo, cà phê, phân bón, sắt thép, xăng dầu,... Chính vì vậy, cho vay của Ngân hàng có chứa đựng nhiều rủi ro về giá cả về thị trường về tỷ giá,...

**Thứ hai:** Xét về mức cho vay ra so với mức vốn huy động được thì mức cho vay ra mới chỉ bằng 1/5, trong đó lại chủ yếu là cho vay đối với các khu vực kinh tế quốc doanh, cho vay VNĐ, cho vay ngắn hạn. Đây là điều mà NCB Hải An cần lưu ý bởi khi tín dụng được mở rộng sẽ kéo theo hàng loạt các hoạt động khác như thanh toán, nghiệp vụ kế toán phát triển theo. Ngân hàng NCB vẫn còn quá thận trọng trong cho vay, chưa đáp ứng được nhu cầu của các doanh nghiệp và Chính phủ.

***Thứ ba:*** Nguồn thông tin mà Ngân hàng cần để đánh giá, phân tích còn thiếu, không kịp thời và chất lượng không cao. Vì vậy, cán bộ tín dụng thường phải mất rất nhiều thời gian và công sức để tự đi điều tra trong khi chi phí cho hoạt động này lại rất ít hoặc không có.

***Thứ tư:*** Công tác Marketing Ngân hàng tuy bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định nhưng so với yêu cầu còn có những hạn chế, điều này ít nhiều cũng hạn chế tăng trưởng dư nợ.

***Thứ năm:*** Trình độ của cán bộ chuyên môn còn có nhiều bất cập: Đội ngũ cán bộ có trình độ, nhanh nhẹn, nhiệt tình, hăng hái học hỏi nhưng còn thiếu kinh nghiệm, không lường hết được rủi ro trong hoạt động kinh doanh trong nền kinh tế thị trường. NCB Hải An còn thiếu cán bộ được đào tạo theo chuyên ngành chuyên môn kỹ thuật để thẩm định tính khả thi hiệu quả của dự án. Khâu kiểm tra, kiểm soát nội bộ của Ngân hàng vẫn chưa được thực hiện đúng mức, cán bộ làm công tác thanh tra còn thiếu về số lượng, kinh nghiệm thực tế và trình độ chuyên môn.

***Thứ sáu:*** NCB Hải An vẫn chưa có một cơ chế động viên khuyến khích cán bộ tín dụng, chưa có một cơ chế trách nhiệm rõ ràng. Định mức giao cho một cán bộ tín dụng, ví dụ: 5 tỷ nếu cho vay đến 20 tỷ cũng không được khen thưởng gì, nhưng nếu có phát sinh nợ quá hạn lại bị chỉ trích, phê bình. Trong khi rõ ràng, khả năng phát sinh nợ quá hạn của một khoản vay 20 tỷ sẽ lớn hơn nhiều so với món vay 5 tỷ. Cơ chế thưởng phạt chưa rõ ràng đã làm giảm động lực làm việc cho cán bộ tín dụng.

#### *2.6.2.2. Nguyên nhân.*

Những hạn chế trên đây về hiệu quả tín dụng của NCB Hải An do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan gây ra.

#### ***Thứ nhất: Nguyên nhân từ phía Ngân hàng.***

- Xét về chính sách tín dụng: sau các vụ án kinh tế lớn, hệ thống Ngân hàng nói chung và NCB Hải An nói riêng có xu hướng thận trọng trong việc cho vay đối với khu vực kinh tế ngoài quốc doanh. Tâm lý của các cán bộ tín dụng cho rằng, cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh là mạo hiểm, có tỷ lệ rủi ro cao, điều này làm giảm lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh của



Ngân hàng. Mặt khác do đặc điểm riêng của kinh tế ngoài quốc doanh nên doanh số cho vay không lớn, lợi nhuận mang lại ít hơn so với cho vay các tổng công ty trong khi vốn tự có của nó lại thấp. Vì vậy, khách hàng thuộc các doanh nghiệp quốc doanh vẫn là đối tượng chủ yếu của NCB Hải An.

Xét về quy trình tín dụng: cán bộ Ngân hàng tuy đều được phổ biến một cách cụ thể về quy trình tín dụng nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế nhất định.

Công tác thu nhập thông tin thường dựa và số liệu do khách hàng cung cấp và cũng có tham khảo thêm một số thông tin thu thập từ bên ngoài. Nhưng nhiều khi công tác này chưa tốt, dẫn đến việc đánh giá không đúng hiệu quả của dự án cũng như khả năng thực tế của khách hàng. Hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro tín dụng giữa NCB Hải An và Ngân hàng NCB cũng như với Ngân hàng Nhà nước chưa đáp ứng được yêu cầu, sự phối hợp trao đổi thông tin giữa các Ngân hàng thương mại trong việc xét duyệt cho vay và quản lý vốn vay đối với các khách hàng vay vốn chưa tốt, thiếu các thông tin trung thực cần thiết về tình trạng nợ nần, hiệu quả kinh doanh của khách hàng nên không tránh được rủi ro. Mặc dù NCB Hải An đã có phòng chuyên trách thông tin phòng ngừa rủi ro đặc biệt là rủi ro tín dụng nhưng đến nay vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa thực sự là công cụ tốt để ngăn ngừa rủi ro, tiêu cực trong Ngân hàng.

Công tác đánh giá tài sản thế chấp: Việc đánh giá tài sản thế chấp cả về giá trị và tính pháp lý của tài sản đôi khi chưa được chính xác dẫn đến việc làm giảm hiệu quả tín dụng. NCB Hải An định giá tài sản thế chấp theo quy định chung, có tham khảo thêm giá tài sản đó trên thị trường tại thời điểm định giá. Các tài sản thế chấp mà doanh nghiệp sử dụng để đảm bảo tiền vay của NCB Hải An chủ yếu là đất đai, nhà ở, máy móc thiết bị. Mức giá của các loại tài sản này thường không ổn định nên việc định giá đúng là rất khó khăn. Đối với các tài sản thế chấp thuộc loại hình máy móc thiết bị thì theo quy định, Ngân hàng yêu cầu không phải có giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản. Nhưng trên thực tế, các loại máy móc này thường được mua đi bán lại nhiều lần nên các doanh nghiệp thường không có giấy tờ sở hữu các tài sản đó. Điều này làm ảnh hưởng đến việc mở rộng tín dụng của Ngân hàng.

Công tác kiểm tra giám sát khi cho vay đôi khi còn mang tính hình thức, không phát hiện kịp thời những sai phạm hoặc có phát hiện nhưng chưa có biện pháp xử lý hữu hiệu. Đó cũng là nguyên nhân gây phát sinh nợ quá hạn.

Xét về hoạt động Marketing Ngân hàng: Ngân hàng chủ yếu chỉ tập trung vào các hoạt động bề nổi như quảng cáo, khuyến khích trương, còn việc vận dụng Marketing nhằm nghiên cứu khách hàng, xác định thị trường mục tiêu, định vị hình ảnh, nâng cấp chất lượng dịch vụ, còn chưa tốt. Ngân hàng cũng chưa có những biện pháp tích cực để lôi kéo khách hàng.

- Xét về trình độ cán bộ: ở NCB Hải An còn một số cán bộ chưa nắm bắt được nhu cầu và sự thay đổi của thị trường, chưa đủ khả năng kinh nghiệm đánh giá tính hiệu quả và mức độ rủi ro của khoản vay từ khi xét duyệt và cho vay.

- Ngân hàng chưa có chế độ đãi ngộ, thưởng phạt hợp lý đối với các cán bộ ở các vị trí khác nhau và cường độ làm việc khác nhau. Điều này dẫn đến hiện tượng có một số cán bộ tín dụng ngại cho vay, sợ trách nhiệm và chưa tâm huyết với công việc.

### ***Thứ hai: Nguyên nhân từ phía khách hàng vay vốn.***

- Do trình độ quản lý và kinh doanh của các doanh nghiệp còn hạn chế nên thường thua thiệt trong kinh doanh, làm thất thoát vốn và những chi phí không cần thiết dẫn đến không đủ sức đứng vững trong sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường.

- Khách hàng cung cấp các thông tin về tình hình sản xuất kinh doanh, về tài chính không đầy đủ, nếu có thì không kịp thời và sai lệch so với thực tế. Điều này gây khó khăn cho công tác kiểm tra, kiểm soát của Ngân hàng.

- Vốn tự có của các doanh nghiệp nhất là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh thấp. Trong khi tín dụng trung – dài hạn tỷ lệ vốn tự có của doanh nghiệp tham gia đầu tư phải đảm bảo từ 30-50% tổng vốn đầu tư của dự án, Ngân hàng chỉ cho vay phần vốn còn thiếu, tức là từ 50-70% vốn đầu tư của dự án. Do không đáp ứng đủ các điều kiện về vốn tự có, về tài sản thế chấp, về tính khả thi của dự án nên không đủ điều kiện để Ngân hàng có thể cho vay.

### ***Thứ ba: Các nguyên nhân khác.***

- Hệ thống pháp luật quốc gia với các bộ luật và văn bản dưới luật chưa được đầy đủ, đồng bộ, hợp lý cũng như môi trường pháp lý cho kinh doanh tín

dụng chưa được hoàn thiện nên không đảm bảo được môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các hoạt động của kinh tế. Mặt khác, sự thay đổi trong cơ chế, chính sách của nhà nước đã khiến cho hoạt động tín dụng còn gặp nhiều khó khăn.

Những phân tích về thực trạng hiệu quả tín dụng tại NCB Hải An trong thời gian qua cho thấy những kết quả đạt được và những hạn chế trong hoạt động tín dụng. Qua đó cũng khẳng định được vai trò, những đóng góp quan trọng của NCB Hải An trong việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế để phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những hạn chế trong hoạt động tín dụng, NCB Hải An cần có những giải pháp nâng cao và mở rộng hoạt động tín dụng, để đóng góp ngày càng nhiều vào sự phát triển kinh tế của đất nước.

### **CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

#### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NCB HẢI AN.**

##### ***3.1.1. Dự báo các yếu tố tác động tới hoạt động tín dụng trong thời gian tới***

###### ***❖ Lãi suất tại NCB qua từng thời kỳ:***

Trong những năm gần đây, cơ cấu nguồn vốn của NCB Hải An chủ yếu là cho vay trong nước.

Năm 2016 lãi suất cho vay: ngắn hạn là 9%/ năm, trung dài hạn là 11,5% / năm, không có ưu đãi theo các chương trình thúc đẩy tăng trưởng.

Đến năm 2018 cơ chế ưu đãi dần thay đổi, đặc biệt chú trọng về sản phẩm cho vay mua bất động sản, xây sửa chữa nhà, mua xe ô tô mới. Thời gian vay dài hạn (từ 2 đến 20 năm) để khách hàng có nhiều sự lựa chọn: lãi suất vay ngắn hạn là 10,5% / năm; lãi suất vay dài hạn được ưu đãi năm đầu tiên là 8%/ năm, từ năm thứ hai lãi suất thay đổi là LSCS + 3,5%/ năm (tương ứng 12% / năm)

###### ***❖ Xuất hiện nhân tố thuận lợi các doanh nghiệp Việt nam & các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài:***

Tình hình chính trị và trật tự xã hội tại Việt nam hiện nay đang được đánh giá là an toàn cao trong khu vực, tốc độ phát triển kinh tế đạt mức tăng trưởng cao liên tục qua các năm, đảm bảo các điều kiện làm ăn yên ổn lâu dài. Chính vì vậy, rất có khả năng các nhà đầu tư nước ngoài sẽ chuyển dịch vùng đầu tư từ các nước kém an toàn hơn như Philipin, Malayxia, Indonexia, Thái lan, Ấn độ sang Việt nam, chắc chắn sẽ mở ra nhiều cơ hội mới cho các doanh nghiệp Việt nam, đặc biệt là dệt may, giày da và thủy sản.

###### ***❖ Cơ cấu thành phần kinh tế thay đổi:***

Dự báo trong những năm 2018 và các năm tiếp theo, thành phần kinh tế tư nhân sẽ dần chiếm tỷ trọng cao hơn sở dĩ như vậy là do các nguyên nhân sau Đảng và chính phủ chủ trương phát triển thành phần kinh tế tư nhân, luật doanh nghiệp ra đời đã tạo ra môi trường và điều kiện thuận lợi nhất cho thành phần kinh tế tư nhân phát triển. Quyết tâm đẩy mạnh tiến trình cổ phần hoá nhà nước của chính phủ. Chủ trương tiếp tục tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động các

doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Như vậy nhằm kịp thời đón bắt thời cơ mới, NCB Hải An cần nhanh chóng tiếp cận và mở rộng giao dịch với các nhóm doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế tư nhân.

**❖ *Chủ trương nâng cao quyền tự quyết, tự chịu trách nhiệm của các Ngân hàng thương mại trong đầu tư cho vay:***

Các quy định về cho vay nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung của các Ngân hàng thương mại chắc chắn sẽ được thay đổi một cách căn bản theo hướng tự quyết định và tự chịu trách nhiệm. Như vậy định hướng đa dạng hoá khách hàng, đa dạng hoá danh mục đầu tư của NCB Hải An sẽ có điều kiện tốt để triển khai. Tuy nhiên cũng cần có nghiên cứu cân nhắc nhằm đảm bảo quản lý và kiểm soát tốt hoạt động tín dụng, trong khuôn khổ an toàn cho phép.

**❖ *Nhu cầu vốn của nền kinh tế là rất lớn:***

Để thực hiện mục tiêu công nghiệp hoá hiện đại hoá đất nước, các ngành công nghiệp mũi nhọn như dầu khí, điện lực, viễn thông, đều đang triển khai các dự án lớn. Nhu cầu vốn lên đến hàng tỷ USD. Do môi trường kinh doanh được cải thiện nên thành phần kinh tế tư nhân và các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài tỏ ra yên tâm hơn trong đầu tư. Nhu cầu vốn tăng lên nhanh chóng.

Nhu cầu của dân cư về nhà ở, phương tiện đi lại, học hành, đang ngày càng nâng cao trong khi nguồn thu nhập còn hạn chế. Chính vì vậy, các Ngân hàng thương mại có điều kiện tốt để mở rộng cho vay.

**❖ *Mức độ cạnh tranh trong cho vay giữa các Ngân hàng Thương mại ngày càng trở nên gay gắt:***

Mặc dù nhu cầu vốn của nền kinh tế là rất lớn, song nhìn chung do tình hình tài chính của các doanh nghiệp chưa thực sự mạnh, phát triển sản xuất kinh doanh chưa ổn định, năng lực quản lý còn yếu kém. Vì vậy số lượng các dự án và phương án kinh doanh khả thi không nhiều. Trong khi đó, số vốn huy động của các Ngân hàng Thương mại lại khá cao, nên xuất hiện tình trạng cạnh tranh gay gắt, thậm chí đôi khi còn thiếu lành mạnh giữa các Ngân hàng Thương mại.

Đó là các nhân tố tác động đến hoạt động tín dụng của NCB Hải An trong thời gian tới.

**3.1.2. Phương hướng và nhiệm vụ của tín dụng trong năm 2019**

Phát huy các thành tích đã đạt được, NCB Hải An sẽ tiếp tục mở rộng và phát triển hoạt động tín dụng theo những định hướng sau:

- Tiếp tục bám sát định hướng phát triển của Ngân hàng NCB cũng như định hướng phát triển kinh tế xã hội của thành phố.

- Mở rộng tín dụng đi đôi với nâng cao hiệu quả tín dụng bằng nhiều biện pháp và luôn đảm bảo phương châm an toàn hiệu quả. Tăng thị phần tín dụng trong tổng sử dụng vốn sinh lời của Ngân hàng, đặc biệt là các tín dụng ngoại tệ thông qua các chính sách lãi suất hấp dẫn, chính sách khách hàng, tăng cường đội ngũ cán bộ tín dụng để có điều kiện bám sát các đơn vị hiện có, đồng thời tìm kiếm các khách hàng và các dự án tiềm năng mới. Mở rộng công tác cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ, tiếp tục có các biện pháp hỗ trợ các đơn vị làm hàng xuất khẩu.

Kế hoạch tăng trưởng tín dụng đến cuối năm 2019 tăng 26% so với năm 2018

- Tiếp tục thực hiện chương trình tái cơ cấu, cơ cấu lại bộ máy điều hành hoạt động tín dụng gọn nhẹ hơn, năng động hơn và hiệu quả nhằm đáp ứng được yêu cầu của chi nhánh cấp hai và tình hình mới, công tác kiểm tra giám sát trực tiếp và giám sát từ xa. Thực hiện việc kiểm tra và kiểm toán nội bộ.

**3.2. SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN**

Ngân hàng là ngành kinh tế đặc thù trong nền kinh tế quốc dân, nhiệm vụ chủ yếu của nó là tập trung và phân phối vốn trong nền kinh tế, phục vụ sản xuất kinh doanh, hoạt động ngân hàng có liên quan đến mọi lĩnh vực, đời sống, kinh tế, xã hội. Sự ổn định và phát triển của hệ thống Ngân hàng có liên quan đến sự ổn định của nền kinh tế. Vì vậy, hoạt động Ngân hàng, đặc biệt là hoạt động tín dụng phải được đảm bảo an toàn và hiệu quả. Nâng cao hiệu quả tín dụng có ý nghĩa rất lớn đối với ngân hàng nói chung cũng như NCB Hải An nói riêng.

Xu hướng toàn cầu hoá, khu vực hoá với những đặc trưng nổi bật là tự do hóa thương mại và tự do hoá tài chính ngày càng rộng khắp và mạnh mẽ đã và đang chi phối khuynh hướng và cấu trúc vận động của hệ thống tài chính ngân hàng từng quốc gia. Điều đó tạo cho Ngân hàng những cơ hội cũng như thách thức để mở rộng và nâng cao hoạt động của mình. Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế, các Ngân hàng muốn tồn tại và phát triển, nâng cao vị

thế của mình trên thị trường thì một trong những điều kiện tiên quyết là phải nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đặc biệt là hoạt động tín dụng. NCB Hải An cũng vậy, bởi vì:

- Hoạt động kinh doanh ngân hàng là 1 lĩnh vực đặc biệt bởi hàng hoá và tiền tệ có sức nhạy cảm và sức cuốn hút. Vì vậy mà rủi ro trong Ngân hàng rất lớn và đa dạng. Nó ảnh hưởng xấu đến mọi hoạt động của Ngân hàng, chính vì vậy mà cần phải giảm rủi ro. Nâng cao hiệu quả tín dụng góp phần làm giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, làm lành mạnh tình hình tài chính của ngân hàng thương mại, giúp Ngân hàng thương mại ổn định và phát triển lâu dài.

- Trong hoạt động kinh doanh ở bất kỳ lĩnh vực nào, doanh nghiệp hay các đơn vị kinh tế đều nhằm mục đích là tối đa hoá giá trị tài sản chủ sở hữu. Ngân hàng thương mại cũng là một đơn vị kinh doanh trong nền kinh tế nên hoạt động kinh doanh có lãi là điều mà bất cứ một ngân hàng thương mại nào cũng mong muốn. Nâng cao hiệu quả tín dụng, góp phần làm tăng khả năng sinh lợi của ngân hàng thông qua việc tăng dư nợ tín dụng, giảm chi phí nghiệp vụ, chi phí quản lý, các chi phí thiệt hại do không thu hồi được vốn vay từ đó tăng thu lãi về hoạt động tín dụng cho Ngân hàng.

- Nâng cao hiệu quả tín dụng góp phần làm tăng thêm các hoạt động dịch vụ của Ngân hàng thương mại do tạo thêm nhiều nguồn vốn từ việc tăng cường vòng quay vốn tín dụng và thu hút thêm nhiều khách hàng bởi các hình thức của sản phẩm, dịch vụ, và tạo ra hình ảnh tốt về biểu tượng và uy tín của Ngân hàng.

Ngoài ra nâng cao hiệu quả tín dụng góp phần củng cố các mối quan hệ xã hội của Ngân hàng, điều đó cũng có ý nghĩa là tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động của Ngân hàng. hiệu quả tín dụng cho phép Ngân hàng có thêm nhiều khách hàng trung thành và những khoảng lợi nhuận bổ sung cho vốn đầu tư. Vì vậy, nâng cao hiệu quả tín dụng giúp cho Ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững ngoài ra NCB Hải An hoạt động trên địa bàn Hải Phòng là trung tâm văn hoá, chính trị của các nước, đồng thời cũng là nơi diễn ra sự cạnh tranh gay gắt nên để có một vị trí vững chắc trên thị trường, để thắng thế trong cạnh tranh thì

NCB Hải An cần phải nâng cao hơn nữa hoạt động kinh doanh của mình, đặc biệt là nâng cao hiệu quả tín dụng.

Hơn nữa, hoạt động kinh doanh của NCB Hải An trong những năm vừa qua mặc dù vẫn tốt, vẫn đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Song với xu thế hiện nay thì nó vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu đòi hỏi của nền kinh tế. Do vậy, NCB Hải An cần phải tích cực hơn nữa nâng cao hiệu quả hoạt động hơn nữa để có thể theo kịp với xu thế hiện nay.

Tóm lại, nâng cao hiệu quả tín dụng luôn là nhiệm vụ được đặt lên hàng đầu của NCB Hải An trong việc hoạch định chiến lược kinh doanh của mình, là sự cần thiết và khách quan vì sự tồn tại và phát triển lâu dài của Ngân hàng.

### **3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN**

#### ***3.3.1. Chính sách tín dụng.***

Có thể nói chính sách tín dụng là nhân tố đầu tiên quyết định hướng chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Để xây dựng một chính sách tín dụng phù hợp, NCB Hải An cần xem các vấn đề sau.

***Thứ nhất:*** về chính sách khách hàng.

Trong nền kinh tế thị trường, các khách hàng ngày càng có sự lựa chọn rộng hơn, đòi hỏi chất lượng cao hơn và mong muốn nhận được giá trị lớn hơn cho đồng tiền mà họ bỏ ra. Chính vì vậy, Ngân hàng phải ngày càng quan tâm đến việc phát triển mối quan hệ với khách hàng thay vì khách hàng tự tìm đến Ngân hàng như trước đây. Hiện nay NCB Hải An đang thực hiện chính sách khách hàng để khuyến khích trương quảng bá hình ảnh của mình. Các nhân viên của Ngân hàng đồng thời là nhân viên marketing, họ vừa cung ứng sản phẩm, dịch vụ vừa thu hút khách hàng trong thái độ niềm nở và sự hiểu biết về sản phẩm của chính Ngân hàng cũng như về xã hội, nắm bắt rất nhanh chóng nhu cầu của khách hàng đến với Ngân hàng. Chính sách này đã và đang phát huy hiệu quả trong việc nâng cao hiệu quả tín dụng của NCB Hải An dư nợ tín dụng tăng, thị phần tín dụng trên địa bàn tăng. .. Tuy nhiên Ngân hàng chưa có phòng chuyên trách, các cán bộ chuyên sâu về công tác khách hàng và tiếp thị quảng cáo sản phẩm, tiếp cận thị trường. Trong các chính sách khách hàng, đối tượng chủ yếu



mà Ngân hàng đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu tín dụng của khách hàng là doanh nghiệp nhà nước, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

Ngoài ra, NCB Hải An còn phân khúc khách hàng dựa trên dư nợ hiện tại của khách hàng, ví dụ:

\_ Khách hàng hạn mức từ 2 tỷ đến 20 tỷ là khách hàng loại I chiếm 10% cần thường xuyên chăm sóc, thăm hỏi tình hình, nhu cầu của khách hàng

\_ Khách hàng có dư nợ trong hạn mức từ 500 triệu đồng đến 2 tỷ đồng là khách hàng loại II nhưng rất được chú trọng vì chiếm 70%, đây là lượng khách hàng chiếm số lượng lớn, thường xuyên phát sinh nhu cầu về vốn nên cần được chú trọng.

\_ Còn lại, lượng khách hàng vắng lai, dài hạn chiếm tỷ trọng 20%, là những khách hàng có nhu cầu phát sinh đầu tư chậm nên NCB Hải An chú trọng duy trì.

Do vậy để hoàn thiện hơn nữa chính sách khách hàng hợp lý, Ngân hàng nên tăng cường công tác khách hàng, mở rộng các đối tượng khách hàng bằng các cách sau:

- Tổ chức hội nghị khách hàng là các doanh nghiệp trên địa bàn Hải Phòng, hội nghị khách hàng truyền thống. Qua đó Ngân hàng có thể rút ra được kinh nghiệm từ những ý kiến đóng góp của khách hàng, tuyên truyền sâu rộng về NCB Hải An và lợi ích của khách hàng khi đến vay vốn tại Ngân hàng, cũng như tiếp cận các khách hàng mới.

- Tiếp tục củng cố, tăng cường và mở rộng hoạt động tín dụng đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các khách hàng truyền thống trên địa bàn. Đó là những khách hàng có quan hệ thường xuyên với Ngân hàng, có nhu cầu đổi mới công nghệ, mở rộng sản xuất thường xuyên.

***Thứ hai:*** Chính sách lãi suất.

Lãi suất là một yếu tố quan trọng trong việc thực hiện các khoản cho vay của Ngân hàng Thương mại. Một chính sách lãi suất phù hợp sẽ thu hút được khách hàng và tăng dư nợ tín dụng, tăng khả năng cạnh tranh, tăng thu nhập

cho Ngân hàng. Để có được một chính sách lãi suất cho vay có hiệu quả, cán bộ Ngân hàng phải nắm được thực tế lãi suất và xu hướng biến động của lãi suất cho vay hợp lý. Trong những năm qua, Ngân hàng đã và đang áp dụng chính sách lãi suất một cách linh hoạt đối với các đối tượng khách hàng vay vốn và quy mô các khoản vay, ví dụ như có ưu đãi lãi suất cho khách hàng loại một, khách hàng loại hai có giảm lãi suất cho những món vay có giá trị lớn. Vì thế NCB Hải An nên mở rộng các mức lãi suất đa dạng theo thời gian và đối tượng khách hàng, mức độ sử dụng sản phẩm của Ngân hàng, có chính sách khuyến khích về lãi suất cho các khách hàng mới. Bên cạnh đó căn cứ vào tính chất, đặc điểm từng ngành nghề kinh doanh mà NCB Hải An có thể áp dụng các mức lãi suất khác nhau. Ví dụ:

\_ Đối với khách hàng vay có TSBĐ thì NCB Hải An chú trọng về khách hàng hạn mức nhằm thúc đẩy khách hàng kinh doanh trong một thời gian nhất định mà ưu điểm là khi khách hàng tắt toán sẽ không bị phí phạt.

\_ Đối với khách hàng không có TSBĐ thì chú trọng về khoản vay kinh doanh siêu tốc bởi vì hiện nay các ngân hàng TMCP trong địa bàn Hải Phòng thường áp dụng vay tín chấp với lãi suất cao trong khoảng từ 20% - 28%. Mà tại NCB Hải An luôn lấy khách hàng kinh doanh làm khách hàng trọng tâm nên có mức lãi suất linh hoạt là add-on 15%/ năm (đây là phương thức trả gốc lãi đều hàng tháng trong vòng 2 năm nhưng khách hàng có thể tắt toán bất kỳ lúc nào mà không bị phí phạt). Phương thức này áp dụng cho khách hàng mua tài sản cố định hoặc đầu tư kinh doanh ngắn hạn, khả năng sinh lời cao.

***Thứ ba:*** Về phương thức cho vay vốn.

NCB Hải An cần đa dạng hoá các phương thức cho vay, cho vay theo nhu cầu, gắn với đặc điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng. Với doanh nghiệp ngoài quốc doanh, hiện nay NCB Hải An chủ yếu áp dụng theo phương thức cho vay từng lần. Điều này trong một chừng mực nào đó có thể gây ra những thủ tục phiền hà cho cả khách hàng và cán bộ tín dụng. Giải pháp ở đây là NCB Hải An nên cho vay theo hạn mức đối với các doanh nghiệp có nhu cầu vay trả thường xuyên, ổn định. Vấn đề đặt ra là hạn mức tín dụng đặt ra cho

mỗi khách hàng là bao nhiêu? theo tôi, dựa vào tình hình SXKD và tài sản đảm bảo mà khách hàng và ngân hàng cùng thoả thuận một mức dư nợ tối đa trong thời hạn nhất định. Căn cứ vào mức dư nợ đó, khách hàng chỉ phải làm một lần các thủ tục cần thiết như hợp đồng tín dụng, hợp đồng cầm cố, thế chấp, bảo lãnh các hồ sơ pháp lý khác...những lần tiếp theo khách hàng chỉ cần làm giấy nhận nợ và giấy rút tiền. Như vậy cho vay theo hạn mức sẽ tiết kiệm được chi phí và thời gian cho khách hàng. Với Ngân hàng, Ngân hàng có thể biết được khách hàng đang gặp thuận lợi hay khó khăn gì để cùng khách hàng tháo gỡ. NCB Hải An cũng cần hướng tới đối tượng là dân cư. Nhu cầu vay vốn trong dân cư để phát triển sản xuất các hệ thống kinh doanh cá thể là rất lớn. ở các nước Âu, Mỹ và các nước công nghiệp mới nổi như Thái lan và Malayxia, cho vay tiêu dùng đặc biệt là vay trả góp chiếm tỷ trọng tương đối cao trong các ngân hàng. Vì vậy Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cần mở rộng dịch vụ cho vay tiêu dùng, cho vay thông qua dịch vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng nhằm mở rộng cho vay đối với cá thể.

NCB Hải An là một trong số ít các Ngân hàng đạt được những thành quả trong lĩnh vực cho vay đồng tài trợ. Đây là hình thức cho vay giảm được nhiều rủi ro vì các Ngân hàng tham gia cho vay đều thẩm định rất kỹ. Vì vậy, NCB Hải An cần phải tiếp tục phát huy những thành quả đã đạt được trong lĩnh vực đồng tài trợ.

***Thứ tư:*** Về chính sách đảm bảo tiền vay.

Thông thường từ trước đến nay, đối với thành phần kinh tế quốc doanh, NCB Hải An thường cho vay tín chấp đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải có tài sản thế chấp. Theo tôi với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh, Ngân hàng cũng có thể cho vay bằng tín chấp. Hình thức bảo đảm này sẽ được áp dụng cho những khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh, có tài sản cố định và tài sản lưu động, sản xuất kinh doanh các mặt hàng không rủi ro và ổn định trên thị trường có quan hệ tốt với Ngân hàng. Thời gian cho vay không nên quá dài và mức cho vay không nên vượt quá vốn lưu động thực tế của người vay. NCB Hải An cũng cần xem xét

cho vay thông qua việc chiết khấu, thương phiếu. Năm 2015 pháp lệnh thương phiếu ra đời thừa nhận việc mua bán chịu giữa các doanh nghiệp. Đó là có sở để thực hiện việc chiết khấu thương phiếu, nhưng trên thực tế thì Ngân hàng chưa áp dụng hình thức này mà mới áp dụng hình thức cho vay có bảo đảm bằng chứng từ. Nguyên nhân của việc này thì có nhiều trong đó chủ yếu là có rất ít các doanh nghiệp Việt nam sử dụng thương phiếu.

### ***3.3.2. Về quy trình tín dụng.***

Để hạn chế tối đa các yếu tố chủ quan và các biểu hiện tiêu cực trong việc thẩm định xét duyệt cho vay, đảm bảo tính khách quan, kịp thời phát hiện các khách hàng kém hiệu quả, dự án kém khả thi. NCB Hải An cần cải tiến và đổi mới quy trình xét duyệt thẩm định và cho vay, kiểm tra giám sát tình hình luân chuyển vốn vay.

Theo quy trình tín dụng, hồ sơ cho vay trước khi trình lãnh đạo ký duyệt cần phải được kiểm tra, xem xét toàn diện, chính xác và khách quan từ khâu lập hồ sơ, phân tích năng lực điều hành quản lý của chủ doanh nghiệp, tính khả thi của dự án, giá trị tài sản thế chấp, biện pháp thu hồi nợ. Do vậy nếu để cho một cán bộ tín dụng đảm nhiệm tất cả các khâu như hiện nay thì không tránh khỏi những sai sót do trình độ nghiệp vụ, yếu tố chủ quan kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng là khác nhau. Vì vậy, phòng tín dụng nên chia ra hai bộ phận.

***Bộ phận một*** :Bộ phận quản lý doanh nghiệp có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng làm thủ tục và điều kiện vay vốn, tiếp nhận các hồ sơ vay vốn của khách hàng, phân loại hồ sơ để xem xét và đánh giá. Bộ phận này chuyên quản lý doanh nghiệp, thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay, tài sản thế chấp, kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, những thuận lợi, khó khăn để từ đó đề xuất ý kiến, biện pháp giải quyết đối với từng phương án vay vốn. Bộ phận này thường xuyên xuống nơi làm việc để nắm rõ tình hình thực tế về báo cáo cho lãnh đạo và bộ phận thẩm định để theo dõi và chỉ đạo.

***Bộ phận hai*** :Bộ phận thẩm định tín dụng hoạt động độc lập với bộ phận trên. Bộ phận này chủ yếu làm việc tại Ngân hàng, có nhiệm vụ phân tích xem xét dự án vay vốn về mọi mặt, phân tích khả năng trả nợ của khách hàng. Bộ

phận này có thể xuống doanh nghiệp nắm tình hình thực tế và kiểm tra tài sản thể chấp cầm cố khi thẩm định dự án, căn cứ vào ý kiến đề xuất của bộ phận quản lý doanh nghiệp để đưa ra các phương án xử lý các vụ việc liên quan đến vốn vay. Trong bộ phận này Ngân hàng nên tuyển thêm một số cán bộ hiểu sâu về một số lĩnh vực cụ thể như điện, máy móc, thiết bị giao thông. ..để giúp cho công tác thẩm định đánh giá về các yếu tố kỹ thuật được đúng đắn và chính xác, nhanh chóng.

Hai bộ phận này cần có sự phối hợp đồng bộ nhịp nhàng vì nếu như một công đoạn nào đó thực hiện không đúng quy định sẽ ảnh hưởng đến công đoạn sau và kết quả của toàn bộ công việc.

Trong quy trình tín dụng, NCB Hải An cần tập trung vào bước thẩm định dự án và kiểm soát vốn sau khi vay

### ***3.3.2.1. Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định***

Nâng cao hiệu quả khâu thẩm định có tính chất quyết định tới hiệu quả cho vay sau này vì kết thúc khâu thẩm định sẽ đưa ra kết quả là có chấp nhận cho khách hàng vay hay không. Thẩm định gồm hai bước cơ bản là thu thập thông tin và xử lý thông tin

#### ***Thứ nhất: Thu thập thông tin***

Việc thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau như phỏng vấn người xin vay, sổ sách của ngân hàng, các nguồn thu thập từ các doanh nghiệp thông qua báo cáo tài chính, tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp vay vốn, các nguồn thông tin từ dịch vụ, các cơ quan cung ứng thông tin và từ các nguồn khác... Hiện nay có nhiều nguồn thông tin với độ chính xác lẫn lộn nhau. Vì vậy, ngân hàng chọn lựa thông tin nào là chính xác là rất khó. NCB Hải An chủ yếu thu thập thông tin từ phía khách hàng thông qua phỏng vấn trực tiếp, báo cáo tài chính, báo cáo kết quả kinh doanh và cũng có trường hợp ngân hàng cử cán bộ tới tận nơi sản xuất kinh doanh của khách hàng. Tuy nhiên nếu chỉ thu thập nguồn tin từ phía khách hàng thì không có độ tin cậy cao vì chúng ta biết rằng khách hàng luôn muốn vay Ngân hàng một cách nhanh chóng nên thường xuyên xảy ra hiện tượng thiếu trung thực khi đưa ra những thông tin về mình. Vì

vậy, ngân hàng cần mở rộng phạm vi thu thập những nguồn thông tin khác nhưng phải biết chọn lọc để tránh hiện tượng “ loãng thông tin”. Ngân hàng cần chú ý tới những nguồn sau:

- Cần chú trọng tới việc cử cán bộ có kiến thức nghiệp vụ Ngân hàng và có kiến thức chuyên môn của ngành nghề lĩnh vực mà khách hàng đang kinh doanh, đến tận địa bàn sản xuất của doanh nghiệp. Kết hợp với những thông tin do khách hàng cung cấp như báo cáo tài chính tình hình sản xuất kinh doanh.

- Ngân hàng phải thường xuyên theo dõi những thông tin được cung cấp từ hệ thống thông tin tín dụng của ngân hàng nhà nước Việt Nam, của ngân hàng NCB. Hệ thống thông tin này được đánh giá là đáng tin cậy vì do nhà nước quản lý. Tuy nhiên, hệ thống này mới được thành lập nên chưa hoàn thiện và đầy đủ cả về số lượng và hiệu quả. Thông tin thu được từ nguồn này mới chỉ có về tình hình dư nợ và nợ quá hạn phải thanh toán của doanh nghiệp tại các ngân hàng ngoại thương, các thông tin về thị trường, về kinh tế, xã hội... đều không có. Bên cạnh đó, các Ngân hàng còn chưa thực sự tuân thủ chặt chẽ yêu cầu cung cấp thông tin.

- Ngân hàng cần có bộ phận riêng quản lý các hồ sơ giấy tờ của khách hàng kể cả với những khách hàng tạm thời không có quan hệ tín dụng với Ngân hàng. Đây cũng sẽ là nguồn thông tin quan trọng trong nhiều trường hợp cần thiết.

- Chú trọng nguồn thông tin đại chúng vì đây là nguồn thông tin khách quan nhất. Mặt khác, Ngân hàng cần có sự hợp tác và trao đổi thường xuyên với những tổ chức tín dụng khác, các cơ quan, tổ chức chính quyền địa phương và giữ tốt mối quan hệ với khách hàng vì đôi khi họ có thể cung cấp cho chúng ta những thông tin quý báu.

Để có thể thu thập các thông tin, tôi xin đề xuất một số phương pháp thu thập thông tin sau:

- Phương pháp thu tin qua mạng máy tính nối với các tổ chức tín dụng khác.

- Phương pháp thu tin từ các biểu báo cáo

- Thu tin qua đường công văn từ các cơ quan quản lý của nhà nước hoặc chính quyền địa phương thuộc địa bàn hoạt động của Ngân hàng.

- Phương pháp thu tin trực tiếp từ doanh nghiệp, gặp gỡ trực tiếp để phỏng vấn lãnh đạo doanh nghiệp hoặc gián tiếp qua điện thoại, fax, tìm hiểu trực tiếp tại địa điểm sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để chuyển đến doanh nghiệp gửi về Ngân hàng các thông tin dưới dạng văn bản.

- Thu thập thông tin từ trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của Ngân hàng nhà nước, phòng thông tin tín dụng của Ngân Hàng: đây là đầu mối thu thập các thông tin tín dụng liên quan đến khách hàng của các Ngân Hàng Thương Mại.

- Phương pháp thu thập thông tin từ các cơ quan thông tin báo chí, đây là phương pháp đơn giản nhưng rất hữu hiệu, thông tin có nguồn gốc xác thực, đa dạng, phong phú.

- Phương pháp thu thập thông tin qua các mạng thông tin điện tử như mạng Internet, Vinanet, mạng trí tuệ Việt Nam của FPT, tin tueter...

Như vậy, công việc thu thập thông tin rất phức tạp, vì vậy, Ngân hàng nên thiết lập một bộ phận thông tin tín dụng cho riêng mình. Điều này không chỉ làm tốt cho khâu thẩm định mà giúp ích cho cả quá trình cho vay của Ngân hàng, trong việc hạn chế rủi ro tín dụng, nâng cao hiệu quả công tác cho vay.

### ***Thứ hai: Phân tích thông tin tín dụng***

Khi có được các thông tin cần thiết thì việc lựa chọn khách hàng là rất quan trọng. Lâu nay trong thực tế thường chỉ có khách hàng lựa chọn Ngân hàng, Ngân hàng thực hiện tín dụng đối với hầu hết các khách hàng đến với mình. Thực ra ở đây phải là quan hệ hai chiều: Khách hàng lựa chọn Ngân hàng và Ngân hàng lựa chọn khách hàng. Điều này rất quan trọng vì nó hạn chế rủi ro cho Ngân hàng, đảm bảo vốn cho vay ra thu hồi đầy đủ, đúng hạn và có lãi, góp phần nâng cao hiệu quả tín dụng của Ngân hàng. Khi lựa chọn khách hàng, Ngân hàng cần chú ý chọn khách hàng có hoạt động kinh doanh có hiệu quả, làm ăn có uy tín và sẵn lòng trả nợ đúng hạn. Ngân hàng có thể xem xét quan hệ kinh doanh của khách hàng với các tổ chức kinh tế khác qua nhiều năm để có cơ sở đánh giá mức độ, uy tín của khách hàng.

Việc lựa chọn khách hàng phải được thực hiện một cách chủ động (nghĩa là nếu biết đơn vị kinh tế nào làm ăn có hiệu quả và có uy tín thì Ngân hàng có thể chủ động đến đặt quan hệ tín dụng với đơn vị đó). Ngân hàng không nên ở thế bị động, ngồi chờ khách hàng đến gõ cửa xin vay, khi đó Ngân hàng mới xem xét có cho khách hàng vay hay không. Việc lựa chọn khách hàng phải áp dụng cho mọi thành phần kinh tế, tránh tình trạng đối với thành phần kinh tế quốc doanh, Ngân hàng cứ cho vay mà không xem xét đơn vị đó kinh doanh có hiệu quả hay không.

Để việc lựa chọn khách hàng được khoa học, Ngân hàng nên tiến hành phân tích và xếp loại các doanh nghiệp theo bốn nhóm tiêu thức: quy mô doanh nghiệp, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng và hiệu quả sản xuất kinh doanh. Cụ thể:

Quy mô doanh nghiệp được phân thành ba loại: doanh nghiệp quy mô lớn, vừa và nhỏ. Dựa trên các tiêu thức mức vốn điều lệ, số nhân viên, doanh số hoạt động.

Đánh giá khả năng thanh toán phân thành ba loại: doanh nghiệp có khả năng thanh toán tốt, trung bình và kém. Dựa trên cơ sở tính toán, phân tích khả năng tài chính doanh nghiệp, báo cáo ngân quỹ.

Đánh giá về quan hệ tín dụng của doanh nghiệp được phân thành năm loại: A, B, C, D, O trong đó bốn loại: A, B, C, D được xếp loại khoản vay tương ứng nhóm A có dư nợ tốt (khoản vay trong hạn có khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn, các khoản vay đã gia hạn nợ có khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn); nhóm B có dư nợ có vấn đề gồm các khoản nợ quá hạn  $\leq 180$  ngày; nhóm C là nhóm dư nợ tồi gồm các khoản nợ quá hạn trong 181 - 359 ngày; nhóm D là nhóm dư nợ rất tồi, các khoản nợ quá hạn  $> 360$  ngày; nhóm O là doanh nghiệp chưa có quan hệ tín dụng.

Đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh được phân thành hai loại: doanh nghiệp kinh doanh thua lỗ và doanh nghiệp kinh doanh có lợi nhuận, dựa trên báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong kỳ để đánh giá.



Ngoài ra, Ngân hàng có thể tiến hành xếp loại người lãnh đạo quản lý, điều hành doanh nghiệp đang có quan hệ tín dụng tại các tổ chức tín dụng. Việc xếp loại này dựa trên tiêu thức kỹ năng và kinh nghiệm của các nhà quản lý.

Để nâng cao hiệu quả công tác thẩm định cần có sự phối hợp giữa các chuyên gia, những cán bộ tư vấn về các lĩnh vực như giá cả, kỹ thuật, kiểm tra chất lượng sản phẩm...

### *3.3.2.2. Nâng cao hoạt động kiểm tra, kiểm soát của Ngân hàng*

Nâng cao vai trò của công tác thanh tra, kiểm soát là công việc rất quan trọng để đảm bảo hiệu quả cho vay. Do đó, khi Ngân hàng mở rộng đầu tư tín dụng để nâng cao hiệu quả tín dụng thì vai trò của công tác thanh tra, kiểm soát phải được nâng lên ở mức tương xứng.

Thông qua quá trình kiểm tra, giám sát vốn cho vay, Ngân hàng phải thường xuyên đánh giá mức độ tín nhiệm của khách hàng. Nếu phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, vi phạm... thì Ngân hàng phải thực hiện xử lý theo quyền và nghĩa vụ của mình theo quyết định của pháp luật. Điều này là rất cần thiết bởi vì trong quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng còn có thể qua nhiều thời gian mới bộc lộ những khuyết điểm nhất định. Vì thế phải giám sát khách hàng vay vốn theo dõi kịp thời khả năng rủi ro có thể xảy ra để có biện pháp đối phó thích hợp nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Trong thực tế, việc giám sát vốn vay của khách hàng lại tùy thuộc vào khả năng, trình độ và từng điều kiện cụ thể của cán bộ tín dụng. Nhất là trong điều kiện hiện nay báo cáo số liệu của các khách hàng ngoài quốc doanh thường có độ tin cậy thấp ngoài vòng kiểm soát của cơ chế hiện hành thì việc giải quyết khoa học thông tin sai sự thật một cách hữu hiệu là một vấn đề còn nhiều lúng túng. Có chăng đây chỉ một biện pháp tình thế. Bởi vì, hiện nay ta chưa có biện pháp tích cực buộc các doanh nghiệp phải thực hiện đúng luật kế toán- thống kê và thực hiện kiểm toán bắt buộc hàng năm đối với tất cả các doanh nghiệp. Vì vậy phải tăng cường hiệu quả của giám sát vốn vay trong hoạt động của Ngân hàng với yêu cầu phải có chương trình giám sát riêng, cán bộ của bộ phận này phải có năng lực về đánh giá hoạt động tín dụng ở cả hai phía khách hàng và

Ngân hàng. Những người làm công tác này không liên quan đến hoạt động cho vay, thu nợ. Nhiệm vụ của bộ phận này là đánh giá tình hình hoạt động tín dụng nói chung, hiệu quả tín dụng nói riêng để kiến nghị với các cấp lãnh đạo các biện pháp nhằm thiết lập hệ thống phòng ngừa rủi ro có thể xảy ra với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng mình.

Ngoài ra, Ngân hàng cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát nội bộ Ngân hàng nhằm thanh lọc những cán bộ tín dụng mất phẩm chất, tiêu cực, gây thất thoát tài sản và làm mất uy tín của Ngân hàng.

### ***3.3.3. Chứng khoán hoá các khoản nợ***

Để hạn chế rủi ro do biến động về tỷ giá, tăng gánh nặng trả nợ cho khách hàng, NCB Hải An nên khuyến khích các doanh nghiệp tham gia các giao dịch về ngoại tệ khi vay vốn. Khách hàng có thể tham gia các giao dịch kỳ hạn, giao dịch trên thị trường tương lai, giao dịch trên thị trường quyền chọn.

Khi tham gia các giao dịch về ngoại tệ, doanh nghiệp hạn chế, xác định trước được mức lỗ tối đa của doanh nghiệp khi có biến động về tỷ giá. Trong trường hợp dự đoán chính xác, doanh nghiệp có thể thu lời từ hoạt động này.

Để khuyến khích khách hàng tham gia vào các giao dịch về ngoại tệ, NCB Hải An nên chủ động giới thiệu chi tiết, rõ ràng cho khách hàng về cách thức, nội dung, bản chất của giao dịch đồng thời tham gia mạnh mẽ vào thị trường tài chính quốc tế.

### ***3.3.4. Nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên, có định hướng phát triển nguồn nhân lực***

Con người luôn là nhân tố có tính chất quyết định trong mọi hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội nói chung và trong hoạt động cho vay nói riêng. Toàn bộ những quyết định cho vay, tiến trình thực hiện cho vay, thu hồi nợ không có máy móc hay một công cụ nào khác ngoài cán bộ tín dụng đảm nhiệm. Vì vậy, kết quả cho vay phụ thuộc rất lớn vào trình độ nghiệp vụ, tính năng động sáng tạo và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng. NCB Hải An là Ngân hàng có đại đa số đội ngũ cán bộ có trình độ đại học, cao đẳng, tại chức và trên đại học đã được đào tạo về chuyên môn Ngân hàng. Tuy nhiên, trong thực tế do tính

chất phức tạp của nền kinh tế thị trường, sự phức tạp và đầy khó khăn trong công tác cho vay thì với đội ngũ cán bộ như hiện nay chưa thể đáp ứng kịp thời. Thực tế đòi hỏi cán bộ tín dụng luôn phải học hỏi, trau dồi kiến thức nghiệp vụ và cả những kiến thức tổng hợp khác một cách thường xuyên. Do đó để nâng cao hiệu quả tín dụng, Ngân hàng cũng nên đề ra chính sách phát triển nguồn nhân lực và chăm lo việc đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn của các cán bộ với một số biện pháp như:

- Chuyên môn hoá cán bộ tín dụng: Mỗi cán bộ tín dụng sẽ được giao phụ trách một nhóm khách hàng nhất định, có những đặc điểm chung về ngành nghề kinh doanh hoặc loại hình doanh nghiệp. Việc phân nhóm tùy theo năng lực, sở trường, kinh nghiệm của từng cán bộ tín dụng. Qua đó, cán bộ tín dụng có thể hiểu biết khách hàng một cách sâu sắc, tập trung vào một công việc của mình và giảm chi phí trong điều tra, tìm hiểu khách hàng, giảm sai sót trong quá trình thẩm định, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

- Đào tạo các kỹ năng: Ngân hàng cần đào tạo cán bộ tín dụng theo các kỹ năng như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng điều tra, kỹ năng phân tích, kỹ năng viết, kỹ năng đàm phán...

- Có cơ chế khen thưởng, đãi ngộ hợp lý đối với các cán bộ tín dụng, thưởng phạt nghiêm minh: những cán bộ tín dụng thiếu tinh thần trách nhiệm, làm thất thoát vốn, vi phạm cơ chế cần được xử lý nghiêm khắc, đặc biệt đối với những cán bộ tín dụng có hành vi tiêu cực làm ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng. Tùy theo mức độ có thể áp dụng các hình thức xử lý, kỷ luật như: chuyển công tác khác, tạm đình chỉ, sa thải... Ngoài việc nâng cao trách nhiệm của cán bộ Ngân hàng phải có chế độ khen thưởng đối với những cán bộ có thành tích xuất sắc trong hoạt động tín dụng. Đây là việc làm quan trọng nhằm giải quyết tình trạng cán bộ tín dụng “ngại” cho vay. Do yếu tố tâm lý cán bộ tín dụng cho rằng nếu cho vay thu nợ hàng trăm tỷ cũng không được khen tặng, tăng lương nhưng chỉ cần một phát sinh quá hạn là bị chỉ trích, xử lý và bị coi là yếu kém

**3.4. KIẾN NGHỊ****3.4.1. Kiến nghị đối với Ngân Hàng NCB**

- Ngân hàng NCB nên dành cho NCB Hải An cũng như các chi nhánh của mình nhiều quyền quyết định hơn nhằm nâng cao tính tự chủ của các chi nhánh.

Hiện nay, cơ chế hoạt động của Ngân hàng NCB là hạch toán phụ thuộc, điều này đã làm đã làm giảm tính tự chủ trong hoạt động của các đơn vị thành viên. Cụ thể, về địa bàn hoạt động của các chi nhánh, chi nhánh chỉ được quyền cho vay đối với các đơn vị sản xuất kinh doanh trên địa bàn, nếu muốn cho vay với các doanh nghiệp khác địa bàn thì phải được sự đồng ý của Ngân hàng NCB và phải kết hợp với chi nhánh trên địa bàn đó. Như vậy, tính cạnh tranh ngay trong hệ thống Ngân hàng ngoại thương đã không có, các chi nhánh không nỗ lực tìm kiếm khách hàng. Mặt khác, do nhu cầu của các doanh nghiệp, trụ sở chính là ở một nơi nhưng văn phòng đại diện, chi nhánh thì có ở rất nhiều nơi, theo đó khách hàng của doanh nghiệp cũng ở rất nhiều nơi. Nhu cầu đặt quan hệ với nhiều Ngân hàng của một doanh nghiệp là rất lớn. Nếu theo cơ chế hiện nay thì nhu cầu của doanh nghiệp không được đáp ứng. Chính vì vậy, Ngân hàng NCB nên cho phép chi nhánh mở rộng địa bàn hoạt động của mình.

Tóm lại, cơ chế hạch toán phụ thuộc làm cho các chi nhánh không có nhiều động lực trong hoạt động của mình vì lỗ hay lãi đều chuyển lên trên. Xu hướng hiện nay, Ngân hàng NCB nên chuyển sang hoạt động theo cơ chế tập đoàn, không can thiệp quá sâu vào hoạt động của các chi nhánh mà chỉ nên tham gia góp vốn.

- Ngân Hàng NCB nên tổ chức nhiều hội thảo chuyên đề tín dụng để cho các cán bộ tín dụng của các chi nhánh có điều kiện trao đổi kinh nghiệm công tác và nâng cao trình độ của mình.

- Ngân Hàng NCB nên nghiên cứu tạo ra hành lang pháp lý để bảo vệ cán bộ tín dụng.

- Ngân Hàng NCB nên tiếp tục phát huy việc sử dụng mạng vi tính để thu nhận số liệu báo cáo, hạn chế làm báo cáo bằng tay để cán bộ tín dụng tập trung thời gian vào chuyên môn hơn.

- Triển khai kịp thời, hướng dẫn cụ thể các văn bản, quyết định của Ngân hàng Nhà nước.

- Để phục vụ khách hàng vay vốn một cách thuận lợi, nhanh chóng, đề nghị Ngân hàng NCB cho phép bỏ những thủ tục giấy tờ không cần thiết. Hiện nay, đã có rất nhiều khách hàng là các doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, hộ sản xuất kinh doanh phần này rằng để vay vốn của Ngân hàng thì cần phải có quá nhiều điều kiện liên quan đến nhiều loại giấy tờ không cần thiết và tốn rất nhiều thời gian.

- Đặc biệt đối với chiết khấu giấy tờ có giá Ngân NCB phải có hướng dẫn cụ thể với thủ tục gọn nhẹ, giải quyết cho vay nhanh chóng để thu hút được khách hàng.

- Phối hợp chặt chẽ với Ngân hàng Nhà nước để tổ chức có hiệu quả chương trình thông tin tín dụng, nâng cao hiệu quả và mở rộng phạm vi thông tin, giúp các chi nhánh phòng ngừa rủi ro một cách tốt nhất.

- Tăng cường hoạt động thanh tra kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống nhằm chấn chỉnh các hoạt động của chi nhánh và đội ngũ nhân sự.

### ***3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước***

#### ***Thứ nhất: Cần nâng cao hiệu quả công tác thông tin tín dụng***

Ngân hàng thương mại khi cho bất cứ một khách hàng nào vay thì đều cần phải có thông tin về khách hàng đó để có quyết định cho vay đúng đắn. Hoạt động tín dụng muốn đạt hiệu quả cao, an toàn cần phải có hệ thống thông tin hữu hiệu phục vụ công tác này. Nhận thức rõ vai trò và yêu cầu thông tin phục vụ công tác tín dụng và kinh doanh Ngân hàng, ban lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước đã sớm cho chủ trương xây dựng hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro tín dụng mà sau này đã trở thành hệ thống thông tin tín dụng (gọi tắt là CIC) của Ngân hàng.

Hệ thống CIC đã phân nào cải thiện tình trạng thiếu thông tin tín dụng phục vụ công tác cho vay của các Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng. Tuy nhiên, do mới được thành lập, còn đang trong giai đoạn củng cố và hoàn thành nên CIC vẫn còn phải đương đầu với nhiều khó khăn trong việc thu thập và xử lý thông tin. Việc thu thập và cập nhật các thông tin biến động của CIC thực hiện vẫn chưa có hiệu quả. Các số liệu cập nhật không kịp thời, độ tin cậy thấp đã khiến cho Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng thường ít sử dụng tài liệu do CIC cung cấp. Một trong số những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng này là: thông tin của CIC phần lớn là do các doanh nghiệp, các tổ chức tín dụng cung cấp. Thông tin này thường phản ánh sai lệch do các doanh nghiệp chưa thực hiện đúng và đầy đủ pháp lệnh về kế toán thống kê, việc cung cấp thông tin không kịp thời làm cho các thông tin thường bị lạc hậu so với thời điểm cung cấp. Về phía các tổ chức tín dụng, chưa tuân thủ đúng các quy định về cung cấp thông tin, xác nhận dư nợ của khách hàng, thiếu tinh thần hợp tác với nhau để cho vay một khách hàng mà có khi còn bí mật thông tin về khách hàng mà mình biết để đảm bảo quyền lợi cho mình.

Chính vì vậy, đề nghị Ngân hàng Nhà nước cần sớm có giải pháp để hoạt động của trung tâm này phát huy hiệu quả. Cần bắt buộc các Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng tham gia vào hoạt động của hệ thống CIC, coi đó như một quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

***Thứ hai: Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện các quy chế, quy định và môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng. Cụ thể:***

- Công ty mua bán nợ đã được thành lập song đến nay thì công ty này hoạt động không có hiệu quả, chưa thực hiện được nhiệm vụ xử lý nợ đọng băng của các Ngân hàng. Công ty mua bán nợ cần mua lại các khoản nợ khó đòi của các Ngân hàng thương mại sau đó tiến hành phân loại trên cơ sở cơ cấu lại để nâng cao giá trị đem bán cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Các công ty này là một bộ phận trực thuộc Ngân hàng Nhà nước nên hoạt động có tính chất như một doanh nghiệp nhà nước.

- Ngân hàng Nhà nước cần đưa ra những quy định cụ thể, rõ ràng về việc trích lập quỹ dự phòng rủi ro, các mức trích lập cũng như danh mục nội dung cần trích lập để các tổ chức tín dụng chủ động trong vấn đề giải quyết các khoản nợ có vấn đề của mình.

***Thứ ba: Thành lập công ty bảo hiểm tín dụng***

- Khi doanh nghiệp gặp rủi ro dẫn đến tình trạng không có khả năng thanh toán với Ngân hàng, tùy theo tính chất của từng loại rủi ro và tình hình tài chính của doanh nghiệp, Ngân hàng thương mại có thể sử dụng các biện pháp như: trích chuyển tài khoản tiền gửi của khách hàng tại các Ngân hàng thương mại, gia hạn các khoản tín dụng, bán tài sản thế chấp, khoan nợ và cuối cùng là bù đắp bằng quỹ rủi ro. Quỹ rủi ro không phải bao giờ cũng là cái phao cứu sinh của các Ngân hàng, bởi quỹ này có những hạn chế nhất định:

+ Quy mô của quỹ nhỏ (chỉ được trích 10% lợi nhuận sau thuế của Ngân hàng thương mại cho tới khi bằng vốn điều lệ) cho nên không có khả năng bù đắp khi có rủi ro lớn.

+ Quỹ này hình thành từ lợi nhuận của các Ngân hàng thương mại nên không phát huy được tính tương trợ giữa các Ngân hàng thương mại trong cùng hệ thống.

- Bên cạnh việc hình thành quỹ bù đắp rủi ro là tất yếu, để khắc phục hạn chế của quỹ này, các Ngân hàng thương mại có thể tham gia bảo hiểm với các khoản cấp tín dụng, bảo hiểm tín dụng có ưu điểm rất lớn như sau:

+ Bảo hiểm tín dụng có nghĩa vụ bồi thường cho Ngân hàng thương mại khi có rủi ro xảy ra theo luật định, ngoài ra bảo hiểm tín dụng còn có nghĩa vụ phối hợp với các ngành hữu quan tổ chức các biện pháp đề phòng, ngăn chặn, hạn chế các tổn thất xảy ra đảm bảo an toàn cho các công ty bảo hiểm cũng như an toàn cho các Ngân hàng thương mại.

+ Bảo hiểm tín dụng thu hút được nhiều khách hàng tham gia bảo hiểm nên có khả năng thanh toán nhanh, kịp thời bù đắp khi có tổn thất lớn đồng thời phát huy được tính cộng đồng, tính tương trợ giữa các Ngân hàng.

- Trên thế giới hiện nay tồn tại hai hình thức của công ty bảo hiểm tín dụng:

+ Một là thành lập công ty bảo hiểm trực thuộc ngành Ngân hàng. Việc thành lập công ty bảo hiểm tương tự như đối với các doanh nghiệp, vốn tự có do ngân sách nhà nước cấp hoặc do các cổ đông đóng góp ( phần lớn là các Ngân hàng thương mại). Hoạt động của công ty này chỉ kinh doanh trên lĩnh vực bảo hiểm đối với hoạt động của ngân hàng, cả tiền gửi và tiền cho vay.

+ Hai là các công ty bảo hiểm tín dụng độc lập.

Phương thức thứ nhất phù hợp với điều kiện Việt Nam hiện nay. Theo hướng đó, công ty bảo hiểm này hoạt động dưới sự điều tiết can thiệp của Ngân hàng nhà nước, các Ngân hàng thương mại đều tham gia nên phí rẻ hơn, góp phần đảm bảo an toàn trong kinh doanh của từng Ngân hàng thương mại cũng như an toàn trong hệ thống ngân hàng.

### ***3.4.3. Kiến nghị đối với Nhà nước***

- Chính phủ cần hoàn chỉnh đề án nghiên cứu cải tiến cách định giá tài sản đảm bảo bằng việc xem xét khung giá đối với quyền sử dụng đất sao cho phản ánh được giá cả thị trường và xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên trách trong việc đánh giá bất động sản.

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

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

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



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

**KẾT LUẬN**

Hiệu quả tín dụng chưa và không bao giờ là vấn đề cũ đối với từng Ngân hàng thương mại nói chung và NCB Hải An nói riêng. Nó luôn đòi hỏi phải được nâng cao trong suốt quá trình hoạt động của ngân hàng. Chuyên đề này đã hệ thống hoá các lý luận cơ bản về tín dụng, hiệu quả tín dụng, tầm quan trọng của việc nâng cao hiệu quả tín dụng. Từ nghiên cứu lý luận, đã soi rọi vào thực tiễn hoạt động của NCB Hải An, phân tích đánh giá hiệu quả tín dụng để từ đó tìm ra nguyên nhân, những nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả tín dụng. Từ lý luận và thực tiễn, chuyên đề đã đưa ra một số giải pháp phù hợp với điều kiện hiện nay của NCB Hải An nhằm nâng cao chất lượng tín dụng.

Cho đến nay trong công tác tín dụng, NCB Hải An đã đạt được một số thành tựu đáng kể tuy rằng không phải là không còn hạn chế. Hy vọng rằng trong tương lai Ngân hàng sẽ vẫn duy trì và phát triển hơn nữa những thành quả đó, góp phần cấp vốn một cách có hiệu quả cho kinh tế Hải Phòng nói riêng và cả nước nói chung.

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. *Luật các tổ chức tín dụng*, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
2. Nguyễn Văn Tiên (2013), *Tín dụng ngân hàng*, NXB Thống kê.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam , *Luật các tổ chức tín dụng*
4. Ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải An ,  
*Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016, 2017, 2018.*
5. Ngân hàng TMCP Quốc Dân - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải An ,  
*Báo cáo thường niên năm 2016, 2017, 2018.*
6. PGS.TS Đinh Xuân Hạng (2012), *Quản trị tín dụng ngân hàng thương mại*. NXB Tài chính.
7. PGS.TS. Phan Thị Cúc (2010) , *Tín Dụng - Ngân Hàng*, NXB Thống kê.
8. Website: <https://www.ncb-bank.vn/>, [www.cafef.vn](http://www.cafef.vn),  
[www.luanvan.net.vn](http://www.luanvan.net.vn), [www.tailieu.vn](http://www.tailieu.vn).