

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



ISO 9001:2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Sinh viên : Khúc Thu Thủy

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG - 2013

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

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN ĐỒ SƠN**

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

**Sinh viên : Khúc Thu Thủy
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình**

HẢI PHÒNG - 2013

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Khúc Thu Thủy

Mã SV:

1354040008

Lớp: QT1303T

Ngành: Tài chính - Ngân

Hàng

Tên đề tài: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NÔNG
NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN ĐỒ SƠN

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

Chương I: Lý luận về hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại

Chương II: Thực trạng hoạt động cho vay tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Đồ Sơn

Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Đồ Sơn.

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

- Bảng cân đối chi tiết của NHNo&PTNT Đồ Sơn
- Báo cáo tổng kết hoạt động kinh của NHNo&PTNT Đồ Sơn
- Báo cáo tổng hợp tình hình dư nợ tín dụng của NHNo&PTNT Đồ Sơn

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp:

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Đồ Sơn – thành phố Hải Phòng

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn :

Họ và tên: Nguyễn Thị Tình

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Đại học Dân Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Luận văn tốt nghiệp

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 25 tháng 03 năm 2013

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 29 tháng 06 năm 2013

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2013

Hiệu trưởng

GS.TS. NGUYỄN Trần Hữu Nghị

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2013

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	12
1.1. NHTM và hoạt động chủ yếu.....	12
1.2. Hoạt động cho vay của NHTM.....	14
1.2.1. Khái niệm, phân loại cho vay.....	14
1.2. 2. Chất lượng hoạt động cho vay	15
1.2.3. Ý nghĩa và biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay trong Ngân hàng	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN ĐỒ SƠN.....	24
2.1. Khái quát về NHNo ĐS	24
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	24
2.1.2. Chức năng nhiệm vụ	24
2.1.3. Cơ cấu tổ chức.....	26
2.1.4. Hoạt động nghiệp vụ đang có tại NHNo ĐS	26
2.1.4.1. Hoạt động huy động vốn:.....	26
2.1.4.2. Hoạt động tín dụng :.....	27
2.1.4.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:	27
2.1.4.4. Hoạt động khác	27
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của NH thời gian qua.....	28
2.1.5.1. Kết quả huy động vốn của NH.....	28
2.1.5.2. Kết quả cho vay.....	29
2.1.5.3. Kết quả tài chính	30
2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tại NHNo ĐS.....	31
2.2.1. Nghiệp vụ cho vay tại NHNo ĐS	31
2.2.2. Những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động cho vay của NH	39
2.2.3. Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo ĐS.....	42
❖ Các chỉ tiêu định lượng	42

❖ Chi tiêu định tính.....	55
2.2.4. Đánh giá chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo ĐS.....	57
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN ĐỒ SƠN	62
3.1. Định hướng.....	62
3.1.1. Định hướng chung.....	62
3.1.2. Định hướng hoạt động cho vay	63
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đồ Sơn.....	64
3.2.1. Thực hiện tốt chính sách thu hút và phát triển nguồn vốn.....	64
3.2.2. Thực hiện tốt quy trình cho vay	66
3.2.3. Đơn giản hóa thủ tục vay	68
3.2.4. Phát triển hoạt động cho vay và tăng trưởng dư nợ lành mạnh	72
3.2.5. Thực hiện tốt công tác thu nợ, ngăn ngừa nợ quá hạn.....	75
3.2.6. Nâng cao năng lực cán bộ tín dụng.....	75
3.3. Điều kiện để thực hiện tốt những giải pháp đã đề xuất – kiến nghị với Chính Phủ, Ngân hàng Nhà Nước và NHNo&PTNT Việt Nam	76
KẾT LUẬN	78

LỜI MỞ ĐẦU

Nền kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn phát triển và hội nhập với nền kinh tế thế giới. Cùng với sự đổi mới của nền kinh tế, hệ thống Ngân hàng đóng vai trò rất quan trọng, là tiền đề để các nguồn lực tài chính luân chuyển, phân bổ và sử dụng hiệu quả, kích thích tăng trưởng kinh tế một cách bền vững. Ngược lại, nền kinh tế phát triển cũng tạo điều kiện cho ngành Ngân hàng phát triển.

Trong hệ thống Ngân hàng thương mại của nước ta, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) luôn khẳng định vai trò chủ lực trên thị trường tài chính nông thôn. Bên cạnh hoạt động kinh doanh, Agribank cũng đóng góp quan trọng vào công tác an sinh xã hội theo chủ trương của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, mở rộng tín dụng và cung cấp dịch vụ ngân hàng cho các hộ sản xuất ở khu vực nông thôn để phát triển sản xuất hàng hóa và xóa đói giảm nghèo, nâng cao thu nhập và đời sống của dân cư. Đến nay, Agribank đã trở thành một Ngân hàng thương mại lớn nhất Việt Nam, có vị trí quan trọng trong sự nghiệp công nghiệp hóa và hiện đại hóa nền kinh tế và phát triển của hệ thống ngân hàng Việt Nam.

Là một sinh viên ngành Tài chính Ngân hàng, sau quá trình học lý thuyết, lý luận ở trường và trong quá trình thực tập cũng như tìm hiểu thực tế, em nhận thấy hoạt động cho vay là hoạt động vô cùng quan trọng đối với không chỉ ngân hàng mà còn với cả nền kinh tế. Vì vậy, em chọn đề tài “**Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đồ Sơn**” làm khóa luận tốt nghiệp. Bài luận của em gồm ba phần:

Chương 1: Lý luận về hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đồ Sơn

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đồ Sơn

Trong quá trình hoàn thành bài khóa luận này, em đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của thạc sĩ Nguyễn Thị Tình. Em xin chân thành cảm ơn cô!

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NH	Ngân hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
TCTD	Tổ chức tín dụng
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
DN	Dư nợ
QD	Quốc doanh
KKH	Không kỳ hạn
KH	Khách hàng
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng
IPCAS	Hệ thống thanh toán và kế toán ngân hàng
GĐ	Giám đốc
UBND	Ủy ban Nhân dân
CBTD	Cán bộ tín dụng

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. NHTM và hoạt động chủ yếu

1.1.1. Khái niệm NHTM

Luật số 02/1997/QH10 Luật các tổ chức tín dụng Việt Nam: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động của ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan”

NHTM: là loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các loại hình doanh nghiệp, tổ chức đoàn thể xã hội và cá nhân bằng việc huy động vốn dưới hình thức nhận tiền gửi, phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, rồi sử dụng số vốn huy động được để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng các dịch vụ ngân hàng.

1.1.2. Hoạt động chủ yếu của NHTM

1.1.2.1. Huy động vốn

NH huy động vốn từ các nguồn:

- Vốn chủ sở hữu (vốn tự có): gồm Vốn điều lệ và các quỹ của NH
- Vốn huy động : là nguồn vốn chủ yếu của NHTM, gồm:
 - +Vốn huy động hoạt kỳ: Tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có thể phát hành séc
 - +Vốn huy động định kỳ: Tiền gửi định kỳ, tiền gửi tiết kiệm, tiền phát hành kỳ phiếu trái phiếu
- Vốn đi vay: Vay NH Trung Ương, các tổ chức tín dụng khác
- Vốn tiếp nhận: NHTM tiếp nhận từ các nhà tài trợ của Chính Phủ, các tổ chức tài chính hoặc tư nhân để tài trợ cho các chương trình Dự án về phát triển kinh tế xã hội.
- Vốn khác: Vốn phát sinh khi NH làm đại lý chuyển tiền, thanh toán, công nợ chưa đến hạn

1.1.2.2. Hoạt động tín dụng

Ngân hàng sau khi huy động vốn từ các nguồn nhân rồi trong xã hội sẽ sử dụng nguồn vốn đó để cho vay đối với những tổ chức, cá nhân cần vốn,

đem lại thu nhập cho NH. Hoạt động tín dụng giữ vai trò rất quan trọng trong các hoạt động của ngân hàng thương mại. Chất lượng của hoạt động tín dụng có ý nghĩa sống còn đối với NHTM. Các hoạt động tín dụng chủ yếu:

- Cho vay trực tiếp
- Chiết khấu các chứng từ có giá
- Cho thuê tài chính
- Bảo lãnh
- Các hình thức khác: thấu chi, trả góp...

Hoạt động tín dụng hàm chứa rất nhiều rủi ro, vì vậy NH phải có các nguyên tắc nhất định:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích
- Hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn
- Tiền vay phải được đảm bảo

1.1.2.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

- Mở tài khoản giao dịch cho các khách hàng là pháp nhân hoặc cá nhân
- Cung ứng các phương tiện thanh toán
- Thu hộ, chi hộ
- Dịch vụ ngân quỹ: thu phát tiền mặt, kiểm đếm, phân loại, bảo quản, vận chuyển tiền mặt
- Tham gia hệ thống thanh toán bù trừ

1.1.2.4. Hoạt động khác

- Góp vốn mua cổ phần
- Mua bán chứng từ có giá trên thị trường tiền tệ
- Dịch vụ bảo hiểm
- Kinh doanh ngoại hối và vàng
- Các nghiệp vụ ủy thác và đại lý
- Dịch vụ tư vấn tài chính...

1.2. Hoạt động cho vay của NHTM

1.2.1. Khái niệm, phân loại cho vay

1.2.1.1. Khái niệm

Căn cứ vào khoản 16, điều 4, Luật Các Tổ chức Tín dụng năm 2010: *“Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”*.

Đối với các NHTM, cho vay là việc NHTM sau khi huy động được các nguồn vốn nhàn rỗi sẽ đem nguồn vốn đó cung ứng cho những người cần vốn. Tiền vay là khoản nợ đối với người vay nhưng lại là một tài sản đối với NHTM. Các NHTM thu lợi nhuận chủ yếu bằng cách cho vay. Để đảm bảo khoản lợi nhuận cho NH và giảm thiểu rủi ro, mỗi NHTM đều có các nguyên tắc, quy định về cho vay và đều dựa trên cơ sở quy định pháp lý về cho vay.

1.2.1.2. Phân loại cho vay

- Theo kỳ hạn: cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn
- Theo đối tượng cho vay: cho vay các tổ chức, cho vay hộ gia đình, cho vay cá nhân
- Theo mục đích sử dụng: cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh
- Theo tính chất bảo đảm tiền vay: cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo.
- Theo phương thức vay: cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay trả góp, cho vay hợp vốn, cho vay theo dự án đầu tư, cho vay lưu vụ.

Hiện nay, các NHTM Việt Nam thường tính toán số liệu, làm báo cáo tổng hợp các khoản vay theo kỳ hạn vay:

- Cho vay ngắn hạn: các khoản vay dưới 1 năm
- Cho vay trung hạn: từ 1 năm đến 5 năm
- Cho vay dài hạn: trên 5 năm

Ý nghĩa của việc phân loại cho vay:

- Trên cơ sở các loại cho vay, NH xây dựng các quy định, quy tắc, cách tính toán, phương thức, các bước tiến hành phù hợp với từng loại vay. Từ đó nhân viên tín dụng áp dụng vào nghiệp vụ thực tế.

- Thuận lợi hơn cho việc quản lý khách hàng vay vốn.

- NH phân tích để tìm ra loại hình cho vay mà NH nên chú trọng hay mở rộng để tối đa hóa lợi nhuận, loại hình phù hợp với NH, phù hợp với đặc điểm đại bàn, môi trường hoạt động của NH, sao cho NH lợi dụng được những điều kiện thuận lợi cho mình và hạn chế những bất lợi.

1.2. 2. Chất lượng hoạt động cho vay

1.2.2.1. Khái niệm chất lượng hoạt động cho vay

Đối với mỗi doanh nghiệp, sản phẩm của họ có được thị trường tiếp nhận hay không, có làm hài lòng khách hàng hay không, từ đó đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp không, được quyết định bởi yếu tố rất quan trọng đó là chất lượng sản phẩm. Đối với Ngân hàng, sản phẩm ở đây chính là khoản cho vay, yếu tố quan trọng quyết định là chất lượng cho vay.

Chất lượng cho vay ở đây hiểu là lợi ích của nó mang lại cho cả người cho vay và người đi vay. Lợi ích của người cho vay – ngân hàng là lợi nhuận – tiền lãi thu được từ việc cho vay đúng thời hạn cam kết. Lợi ích của người vay – khách hàng là việc dùng khoản vay đúng mục đích, có hiệu quả và sinh lợi, vừa trả được cả gốc và lãi cho Ngân hàng, vừa có thu nhập hoặc lợi ích nào đó cho bản thân người vay. Chất lượng cho vay là một chỉ tiêu tổng hợp, vừa mang tính chất định tính, vừa mang tính chất định lượng.

Tuy nhiên, để dễ xem xét, ta có thể căn cứ vào một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay như: Các chỉ tiêu quy mô cho vay, thu nhập từ cho vay, chỉ tiêu về nợ, kết cấu nợ và vòng quay vốn tín dụng.

1.2.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay

❖ Chỉ tiêu định lượng

Chỉ tiêu	Cách xác định	Ý nghĩa
1. Tổng dư nợ	Tổng dư nợ = DN cho vay ngắn hạn + DN cho vay trung hạn + DN cho vay dài hạn	Tổng dư nợ so sánh với thị phần cho vay của NH trong địa bàn có thể thấy được dư nợ của NH cao hay thấp
2. Kết cấu nợ	Từng loại dư nợ chia tổng dư nợ	Phản ánh tỷ trọng của các loại dư nợ trong tổng dư nợ. NH dựa vào đó xác định thế mạnh của NH. So sánh kết cấu dư nợ với kết cấu nguồn vốn huy động cho biết rủi ro của loại hình cho vay nào là nhiều nhất.
3. Tỷ lệ nợ quá hạn	Tỷ lệ phần trăm giữa dư nợ quá hạn và tổng dư nợ tại thời điểm nhất định (cuối tháng, quý, năm),	Tỷ lệ nợ quá hạn cho biết NH có mức độ rủi ro thế nào trong kinh doanh. Tỷ lệ này càng cao, NH càng nhiều rủi ro, chất lượng cho vay thấp.
4. Vòng quay vốn tín dụng	$= \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$	Đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn cho vay và chất lượng cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Phản ánh số vòng chu chuyển vốn tín dụng, vòng quay càng cao, nguồn vốn luân chuyển càng nhanh, việc quản lý vốn càng tốt, chất lượng cho vay cao.
5. Thu nhập từ hoạt động cv	$= \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay}}{\text{Tổng thu nhập}}$	Cho thấy NH kinh doanh có lãi không, có đảm bảo an toàn cho nguồn vốn vay hay không.

6. Doanh số cho vay	Tổng số vốn mà NH giải ngân cho khách hàng trong một thời gian nhất định (thường là một năm).	Phản ánh quy mô cho vay của NH đối với nền kinh tế.
----------------------------	---	---

Ngoài các chỉ tiêu trên, NH có thể sử dụng thêm một số chỉ tiêu nữa như: hệ số an toàn vốn tối thiểu, giới hạn cho vay một khách hàng và chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn.

❖ Chỉ tiêu định tính

Trong quá trình đánh giá chất lượng tín dụng, ngoài những chỉ tiêu có thể lượng hóa được, còn có nhiều yếu tố không thể quy về con số. Các chỉ tiêu định tính thể hiện qua mức độ tín nhiệm của khách hàng với NH, sự hài lòng của khách hàng sau khi vay, các thủ tục và quy chế tín dụng, việc xét duyệt cho vay và sự hài lòng của khách hàng đối với thái độ tinh thần phục vụ của cán bộ tín dụng và cơ sở vật chất của ngân hàng.

- **Thủ tục và quy chế cho vay vốn:**

Đây là khâu tiếp xúc đầu tiên của khách hàng với ngân hàng. Thủ tục làm việc, tinh thần thái độ phục vụ khách hàng của các cán bộ tín dụng sẽ gây ấn tượng mạnh cho khách hàng. Yêu cầu về các thủ tục giấy tờ thời gian làm việc đơn giản, không gây phiền hà kết hợp tinh thần thái độ phục vụ chu đáo nhiệt tình của cán bộ tín dụng sẽ tạo cho khách hàng một tâm lý thoải mái, tạo niềm tin và hình ảnh tốt trong mỗi khách hàng.

Phục vụ tốt nhất cho khách hàng nhưng phải đảm bảo đúng quy chế cho vay vốn tín dụng. Thực hiện tuần tự, chuẩn xác trong công tác thẩm định về dự án, khả năng tài chính, năng lực pháp lý của khách hàng, về tài sản đảm bảo...nhằm đưa ra được quyết định hợp lý nhất vừa phục vụ tốt khách hàng vừa phòng ngừa rủi ro.

- Xét duyệt cho vay:

Khách hàng đến với ngân hàng mong muốn được vay vốn phù hợp với thời gian nhanh nhất và chi phí thấp nhất. Nâng cao chất lượng tín dụng trên cơ sở phục vụ khách hàng tốt nhất nhưng cũng phải đảm bảo an toàn tín dụng. Hiện nay quy định thời hạn xét duyệt cho vay là tối đa 30 ngày kể từ ngày nhận được đơn xin vay vốn. Trong khoảng thời gian này ngân hàng phải làm rất nhiều công việc trong công tác thẩm định. Với một khách hàng lâu năm và truyền thống thì công tác thẩm định tốn ít thời gian và chi phí hơn, các thông tin có độ chính xác và tin cậy cao, thời gian xét duyệt ngắn hơn. Với một khách hàng mới thì công tác thẩm định vất vả hơn, việc thu thập thông tin có nhiều hạn chế nên chi phí và thời gian cho thẩm định là cao hơn, việc tiếp xúc giữa khách hàng và NH có nhiều thủ tục phiền phức hơn.

Giai đoạn này yêu cầu phải có những cán bộ tín dụng giỏi và có khả năng chuyên môn tốt nhằm đưa ra những quyết định chính xác trong khoảng thời gian nhanh nhất đồng thời đảm bảo an toàn và hiệu quả đối với những khoản vay đó thì mới đáp ứng được yêu cầu nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

- Tinh thần thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng:

Khi cho vay, nếu cán bộ tín dụng có tinh thần thái độ, đạo đức nghề nghiệp tốt thì trong quá trình tiếp cận phục vụ khách hàng sẽ tạo cho khách hàng niềm tin và tạo một hình ảnh tốt trong mỗi khách hàng.

Năng lực trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ tín dụng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng các món vay. Với năng lực trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cao thì khi thẩm định cho vay sẽ đưa ra được những quyết định đúng đắn, có hiệu quả, khả năng gặp rủi ro thấp.

- Cơ sở vật chất, công nghệ hiện đại của ngân hàng cũng ảnh hưởng tích cực đến chất lượng tín dụng:

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

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

1.2.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay

❖ Nhân tố khách quan

➤ Khách hàng vay vốn

Việc cho vay luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với NH. Để xác định được khách hàng nào có khả năng vay và trả nợ được, cho vay bao nhiêu là phù hợp thì quá trình thẩm định khách hàng là rất quan trọng. Tuy nhiên, có nhiều nhân tố khách quan xảy đến mà NH không thể lường trước gây nên rủi ro. Đó là nhân tố thuộc về khách hàng vay vốn. Khách hàng có thể sử dụng vốn không đúng mục đích đã cam kết, cố ý lừa đảo không trả nợ, sản xuất kinh doanh kém, khả năng quản lý kém, doanh nghiệp có sự thay đổi bộ máy tổ chức dẫn đến thay đổi trong phương thức quản lý kinh doanh.

➤ Môi trường vĩ mô

- Môi trường kinh tế:

Môi trường kinh tế luôn ảnh hưởng đến khả năng tài chính của người vay. Nếu môi trường kinh doanh thuận lợi, doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả, trả nợ đúng hạn thì khoản vay có chất lượng tốt; thu nhập của người lao động ổn định thì việc trả nợ cho khoản vay cũng thuận lợi. Ngược lại, trong nền kinh tế khó khăn, sức mua kém thì doanh nghiệp cũng gặp khó khăn, hàng tồn kho nhiều, không thu hồi được vốn, bản thân doanh nghiệp không có lãi cũng không có tiền trả nợ NH. Khoản vay có chất lượng xấu.

- Môi trường pháp lý:

NH là một doanh nghiệp, buộc phải tuân theo các quy định của Pháp luật đối với doanh nghiệp, hơn thế nữa còn phải hoạt động dựa trên các quy định pháp lý liên quan đến Ngân hàng do lĩnh vực kinh doanh đặc biệt. Vì thế, một hệ thống pháp lý càng hoàn chỉnh sẽ càng tạo điều kiện cho NH hoạt động tốt.

- Chính sách của Nhà nước:

Chính sách là tập hợp các chủ trương và hành động về phương diện nào đó của chính phủ nó bao gồm các mục tiêu mà chính phủ muốn đạt được và cách làm để thực hiện các mục tiêu đó. Những mục tiêu này bao gồm sự phát triển toàn diện trên các lĩnh vực kinh tế – văn hóa – xã hội – môi trường. Các lĩnh vực này đều có liên quan và ảnh hưởng lẫn nhau. Ở đây chủ yếu nói đến sự tác động của chính sách kinh tế lên chất lượng tín dụng của NH. Ví dụ như chính sách phát triển nông nghiệp sẽ ưu tiên, tạo điều kiện cho nông nghiệp phát triển và những người nông dân có cơ hội làm giàu nhiều hơn. Tuy nhiên, sẽ có những chính sách hạn chế một ngành nghề kinh doanh nào đó. Ví dụ: Nhà nước ban hành chính sách hạn chế nhập khẩu những mặt hàng mà trong nước sản xuất được hoặc hạn chế nhập khẩu hàng tiêu dùng, oto dưới 12 chỗ, linh kiện xe máy...từ đó ảnh hưởng tới người làm kinh doanh, người tiêu dùng và Ngân hàng (ô tô nhập khẩu chịu thuế cao, người tiêu dùng khó mua, phải vay tiền NH để mua, góp phần làm tăng doanh số cho vay của NH).

❖ Nhân tố chủ quan

Đây là những nhân tố thuộc về ngân hàng có ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động cho vay.

- Chính sách tín dụng

Chính sách tín dụng của một NHTM là hệ thống các văn bản phản ánh việc tài trợ của NH, nhằm hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng, tăng cường chuyên môn hóa trong phân tích tín dụng, tạo sự thống nhất chung trong hoạt động tín dụng nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng sinh lời. Chính sách tín dụng phù hợp sẽ giúp cho hoạt động cho vay giảm thiểu rủi ro, nâng cao chất lượng, ngược lại sẽ khiến NH thua lỗ hoặc thậm chí phá sản.

Để có chính sách tín dụng hoàn thiện, NH phải xây dựng phù hợp với mục tiêu trong từng thời kỳ, định hướng được cho hoạt động cho vay của NH, đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế.

- Quy trình tín dụng

Quy trình tín dụng bao gồm tất cả các công việc cần thực hiện trong quá trình cho vay từ khi bắt đầu nhận hồ sơ thẩm định khách hàng đến khi thu hồi nợ. Quy trình tín dụng là cơ sở để ngân hàng kiểm tra, kiểm soát quá trình cho vay, nắm bắt các thông tin về khoản vay và có biện pháp kịp thời để không làm cho chất lượng hoạt động cho vay bị giảm sút.

- Hệ thống thông tin ngân hàng

Hệ thống thông tin ngân hàng là tất cả các thông tin có liên quan đến tình hình tài chính, sản xuất kinh doanh của khách hàng tạo điều kiện để ngân hàng nắm bắt các thông tin về khách hàng trước khi quyết định cho vay. Điều này góp phần ngăn chặn và hạn chế những khoản cho vay chất lượng không tốt. Ví dụ ngân hàng kiểm tra thông tin về khách hàng tại trung tâm thông tin tín dụng CIC.

- Chất lượng cán bộ tín dụng

Con người là yếu tố quyết định sự thành bại trong hoạt động kinh doanh nói chung và là yếu tố vô cùng quan trọng với hoạt động cho vay của

ngân hàng. Nghiệp vụ ngân hàng càng phát triển, đòi hỏi chất lượng nhân sự càng cao. Quy trình cho vay phức tạp, hoạt động cho vay nhiều rủi ro, trách nhiệm của người cán bộ tín dụng cũng lớn. Vì vậy, ngân hàng nào có đội ngũ cán bộ tín dụng giỏi chuyên môn đồng thời có đạo đức tốt thì đó chính là một lợi thế lớn của ngân hàng.

1.2.2.4. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay

Cho vay là hoạt động kinh doanh chính của ngân hàng tạo ra lợi nhuận, không những thế đây còn là hoạt động có ý nghĩa đối với cả người đi vay và nền kinh tế.

- Đối với ngân hàng

Việc nâng cao chất lượng cho vay là việc hết sức quan trọng và cần thiết, vì đây là nguồn tạo thu nhập chủ yếu cho NH, là mục đích ngân hàng hoạt động. Tuy nhiên hoạt động này lại luôn tiềm ẩn rủi ro, nguy cơ gây thiệt hại cho ngân hàng. Để hạn chế những rủi ro và nguy cơ này, đồng thời tìm kiếm được nguồn cho vay đáng tin cậy, đảm bảo lợi nhuận cho mình, NH buộc phải nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.

- Đối với đối tượng vay vốn:

Khách hàng có nhu cầu về vốn nên tìm đến ngân hàng. Có thể khách hàng vay để tiêu dùng, mua sắm, đổi mới, có thể vay để sản xuất kinh doanh. Dù là mục đích gì, miễn là hợp pháp thì khách hàng đều muốn khoản vay sử dụng có ích cho mình. Nhất là đối với khoản vay để sản xuất kinh doanh, khách hàng cần có vốn kịp thời, sử dụng hiệu quả, tạo ra doanh thu đủ bù đắp chi phí, có lãi và có đủ trả nợ NH. Từ việc sử dụng tốt khoản vay, nâng cao chất lượng khoản vay, khách hàng có thêm niềm tin vào khả năng của mình và niềm tin vào NH để tiếp tục kinh doanh, đầu tư, mở rộng sản xuất.

- Đối với nền kinh tế - xã hội

Ngân hàng đóng vai trò trung gian tín dụng cho nền kinh tế, chuyển vốn từ nơi thừa sang nơi thiếu. Nhờ thực hiện vai trò này mà NH huy động và tích lũy nguồn vốn lớn của nền kinh tế, sau đó cung ứng khối lượng vốn lớn

này trở lại nền kinh tế. NH tạo ra nguồn vốn luân chuyển không ngừng, thông qua hoạt động cho vay, phục vụ hết quá trình sản xuất kinh doanh này đến quá trình sản xuất kinh doanh khác. Từ đó, thúc đẩy nền kinh tế phát triển, tạo ra việc làm, thu nhập cho người dân. Vì vậy, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay trong ngân hàng sẽ có ảnh hưởng tích cực đến kinh tế - xã hội của đất nước.

1.2.3. Ý nghĩa và biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay trong Ngân hàng

- Ý nghĩa của hoạt động cho vay trong NH: NH cũng là một doanh nghiệp, hoạt động vì mục tiêu lợi nhuận, cho vay là một hoạt động kinh doanh chính tạo ra lợi nhuận cho NH. Đây cũng là một hoạt động có nhiều rủi ro. Vì thế các NHTM đều rất quan tâm đến hoạt động này và luôn tìm cách để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay nhằm thu được nhiều lợi nhuận hơn đồng thời hạn chế rủi ro thấp nhất có thể.

- Các biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay:

- + Tìm kiếm khách hàng mục tiêu, cho vay có trọng điểm nhưng vẫn đa dạng hóa đối tượng cho vay để phân tán rủi ro.
- + Hiện đại hóa, cải thiện quy trình, thủ tục cho vay để vừa quản lý tốt khoản vay, vừa tiết kiệm thời gian và chi phí.
- + Thực hiện tốt quy trình cho vay.
- + Cơ chế xác định lãi suất linh hoạt, phù hợp với đối tượng vay.
- + Thực hiện tốt công tác thu nợ, ngăn ngừa nợ quá hạn.
- + Thực hiện những nguyên tắc quản lý tiền vay: Sàng lọc và giám sát KH, NH tập hợp thông tin tin cậy về KH có triển vọng, tiến hành phân tích, thẩm định KH, giám sát việc sử dụng tiền vay của KH, đảm bảo KH trả tiền đúng thời hạn và mức như đã cam kết.
- + Nâng cao năng lực cán bộ tín dụng.

Để áp dụng có hiệu quả thì các biện pháp nâng cao chất lượng cho vay phải phù hợp với thực trạng và điều kiện cụ thể của một ngân hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN ĐỒ SƠN

2.1. Khái quát về NHNo ĐS

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn (Agribank) là Ngân hàng thương mại hàng đầu Việt Nam, thành lập ngày 26/3/1988, hoạt động theo Luật các Tổ chức Tín dụng Việt Nam. Đến nay, Agribank giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong phát triển kinh tế Việt Nam, đặc biệt là đầu tư cho nông nghiệp, nông dân, nông thôn.

Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn chi nhánh Đồ Sơn được thành lập năm 2002, có trụ sở tại số 8 Lý Thánh Tông, quận Đồ Sơn, thành phố Hải Phòng với chức năng hoạt động kinh doanh tiền tệ, tín dụng và cung cấp các hoạt động dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong và ngoài khu vực quận Đồ Sơn.

Từ khi thành lập đến nay, Ngân hàng No&PTNT Đồ Sơn đã có nhiều bước phát triển vượt bậc, ngày càng đáp ứng tốt hơn, đem lại lợi ích nhiều hơn cho khách hàng và lợi nhuận ngày càng cao hơn cho bản thân Ngân hàng.

2.1.2. Chức năng nhiệm vụ

Ngân hàng No&PTNT Đồ Sơn là một Ngân hàng thương mại có chức năng nhiệm vụ như sau:

- Ngân hàng có chức năng làm trung gian tín dụng. NH tập trung huy động các nguồn vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế (bao gồm tiền tiết kiệm của các tầng lớp dân cư, vốn bằng tiền của các đơn vị, tổ chức kinh tế...) biến nó thành nguồn vốn tín dụng để cho vay đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh và vốn đầu tư cho các ngành kinh tế và nhu cầu vốn tiêu dùng của xã hội. Với chức năng trung gian tín dụng, NHNo&PTNT Đồ Sơn có nhiệm vụ như sau:

- + Nhận tiền gửi của các cá nhân, tổ chức.
- + Phát hành kỳ phiếu, trái phiếu ngân hàng để huy động vốn.
- + Cho vay các cá nhân, tổ chức.

Chức năng này của NH là chức năng cơ bản nhất, có tác dụng rất lớn đối với nền kinh tế: tập trung lượng vốn lớn cho nền kinh tế, luân chuyển vốn thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

- Chức năng trung gian thanh toán: NH đứng ra làm trung gian để thực hiện giao dịch giữa các khách hàng, người mua và người bán để hoàn tất quan hệ kinh tế giữa họ với nhau. Nhiệm vụ cụ thể của chức năng này như sau:

- + Mở tài khoản tiền gửi giao dịch cho các tổ chức và cá nhân.
- + Quản lý và cung cấp các phương tiện thanh toán cho khách hàng như: giấy chuyển tiền, thẻ tín dụng.
- + Tổ chức và kiểm soát các quy trình thanh toán giữa các khách hàng.

Với chức năng này, NHNo&PTNT Đồ Sơn trở thành một người thủ quỹ và góp phần giảm bớt lượng tiền mặt lưu thông, giảm nhiều chi phí cho xã hội, thúc đẩy các quan hệ kinh tế thương mại.

- Chức năng cung ứng các dịch vụ và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan: Ngân hàng cung cấp các dịch vụ giúp thực hiện tốt hơn hai chức năng trên, đó là:

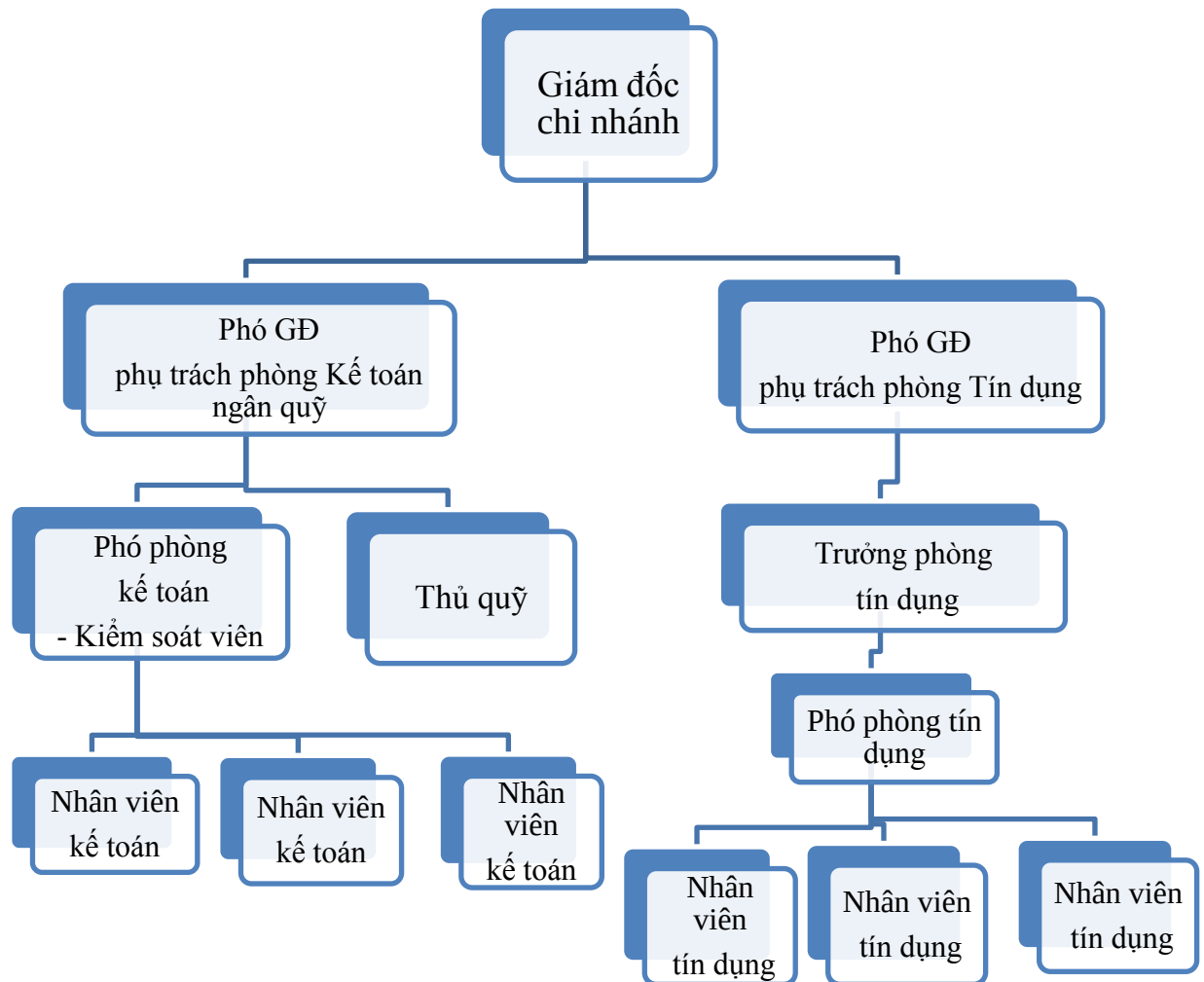
- + Dịch vụ ngân quỹ và chuyển tiền nhanh.
- + Dịch vụ kiều hối.
- + Dịch vụ ủy thác: thu hộ, chi hộ
- + Dịch vụ ngân hàng điện tử.

Bên cạnh nhiệm vụ kinh doanh, Agribank Đồ Sơn còn thể hiện trách nhiệm xã hội của một doanh nghiệp lớn với sự nghiệp An sinh xã hội của đất nước. NH được biết đến như một tổ chức luôn đồng hành với “tam nông”. Dư nợ cho vay được điều chỉnh để tập trung cho nông nghiệp, nông thôn, nông dân và cũng tập trung cho doanh nghiệp vừa và nhỏ, công nghiệp phụ trợ. Điều này góp phần xóa đói giảm nghèo, nâng cao thu nhập và đời sống

của dân cư, nhất là những hộ làm nông nghiệp còn gặp nhiều khó khăn về vốn.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức NHNo&PTNT Đồ Sơn



(Nguồn: NHNo&PTNT Đồ Sơn)

2.1.4. Hoạt động nghiệp vụ đang có tại NHNo ĐS

2.1.4.1. Hoạt động huy động vốn:

- Vốn huy động gồm:

+Vốn huy động hoạt kỳ: Tiền gửi không kỳ hạn

+Vốn huy động định kỳ: Tiền gửi định kỳ, tiền gửi tiết kiệm, tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi.

-Vốn tiếp nhận: NHNo&PTNT Đồ Sơn tiếp nhận vốn từ NH Chính sách.

-Vốn khác: Vốn phát sinh khi NH làm đại lý chuyển tiền, thanh toán, công nợ chưa đến hạn.

2.1.4.2. Hoạt động tín dụng :

Ngân hàng sau khi huy động vốn từ các nguồn nhàn rỗi trong xã hội sẽ sử dụng nguồn vốn đó để cho vay đối với những tổ chức, cá nhân cần vốn, đem lại thu nhập cho NH. Hoạt động tín dụng giữ vai trò rất quan trọng trong các hoạt động của ngân hàng. Chất lượng của hoạt động tín dụng có ý nghĩa sống còn đối với Ngân hàng. Các hoạt động tín dụng chủ yếu:

- Cho vay trực tiếp

- Bảo lãnh

- Thấu chi.

2.1.4.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:

- Mở tài khoản giao dịch cho các khách hàng là pháp nhân hoặc cá nhân.

- Cung ứng các phương tiện thanh toán.

- Thu hộ, chi hộ : NH có quan hệ với các tổ chức như Tập đoàn Viễn thông Quân đội, Trung tâm Viễn thông 1, Prudential.

- Dịch vụ ngân quỹ: Thu phát tiền mặt, kiểm đếm, phân loại, bảo quản, vận chuyển tiền mặt.

2.1.4.4. Hoạt động khác

- Dịch vụ bảo hiểm.

- Các nghiệp vụ ủy thác và đại lý: NH là đại lý bán vé máy bay cho VietnamAirlines.

- Tư vấn tài chính: là một hoạt động trong quá trình NH thực hiện cho vay, NH tư vấn tài chính cho KH nhưng không thu phí.

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của NH thời gian qua

Năm 2012 là năm kinh tế toàn cầu cũng như kinh tế của nước ta đặc biệt khó khăn. Giá cả đầu vào tăng, sức mua của người tiêu dùng giảm mạnh, lãi suất Ngân hàng cao, thị trường bất động sản đóng băng khiến cho nhiều doanh nghiệp sản xuất kinh doanh vô cùng ảm đạm, người lao động giảm thu nhập. Song có thể nói rằng, NHNo&PTNT Đồ Sơn là một chi nhánh hoạt động hiệu quả trong hệ thống NHNo Việt Nam, đã đạt được thành tích trong hoạt động kinh doanh năm 2012.

2.1.5.1. Kết quả huy động vốn của NH

Bảng 1: Huy động vốn tại NHNo ĐS

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Huy động vốn nội tệ	73.095	82.173	113.689
Huy động vốn ngoại tệ	16.223	9.283	9.335
Tổng vốn huy động	89.318	91.456	123.024

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - NHNo Đồ Sơn)

Số vốn huy động năm 2012 đạt 123,024 triệu đồng, tăng 31,154 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng 34%. Trong đó nguồn vốn nội tệ đạt 113,689 triệu đồng, tăng 32,055 triệu đồng so với đầu năm, tốc độ tăng trưởng 39.2% đạt 93% kế hoạch. Nguồn vốn ngoại tệ quy đổi đạt 9,335 triệu đồng, không tăng trưởng.

Bảng 2: Cơ cấu nguồn vốn huy động

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu		Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Theo kỳ hạn gửi tiền	Không KH	6.578	5.267	5.944
	< 12 tháng	74.737	82.871	111.425
	> 12 tháng	8.003	3.318	5.655
Theo thành phần	Dân cư	82.785	86.689	117.985
	Tổ chức kinh tế	6.533	4.767	5.039

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh)

Năm 2012: Tiền gửi KKH đạt 5.944 triệu đồng, tăng 671 triệu đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 4,8% tổng nguồn vốn. Tiền gửi kỳ hạn dưới 12 tháng tăng đạt 111.425 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 90,6% tổng nguồn vốn. Tiền gửi kỳ hạn trên 12 tháng đạt 5.655 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 4,6% tổng nguồn vốn.

Tiền gửi dân cư năm 2012 là 117.985 triệu đồng, tăng 35,3% so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 95,9% tổng nguồn vốn. Tiền gửi của tổ chức kinh tế là 5.039 triệu đồng, tăng 11,26% so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 4,1% tổng nguồn vốn.

Tóm lại, ta thấy NH chủ yếu huy động vốn ngắn hạn (<12 tháng) và từ nguồn tiền gửi của dân cư.

2.1.5.2. Kết quả cho vay

Dư nợ tín dụng thực hiện đến ngày 31/12/2012 là 191.312 triệu đồng, tăng 29.683 triệu đồng so với đầu năm, tốc độ tăng 18,3%, đạt 100% kế hoạch.

Bảng 3: Cơ cấu dư nợ

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu		Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Cơ cấu dư nợ theo loại cho vay	Cho vay ngắn hạn	76.593	116.864	130.857
	Cho vay trung hạn	51.720	44.766	60.455
Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế	Doanh nghiệp ngoài QD	37.350	49.261	41.974
	Hộ gia đình, cá nhân	90.963	112.368	149.338

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh)

- Cơ cấu dư nợ theo loại cho vay năm 2012: Cho vay ngắn hạn: 130.857 triệu đồng, tăng 13.994 triệu đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 68,4% trong tổng dư nợ; cho vay trung hạn: 60.455 triệu đồng, tăng 15.689 triệu đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 31,6% trong tổng dư nợ.

- Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế: Doanh nghiệp ngoài quốc doanh: 41.974 triệu đồng, giảm 10.287 triệu đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 21,9% trong tổng dư nợ; Hộ gia đình, cá nhân: 149.338 triệu đồng, tăng 39.970 triệu đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 78,1% trong tổng dư nợ.

- Doanh số cho vay: Cả năm đạt 257.905 triệu đồng, tăng 1,2 lần so với cùng kỳ. Trong đó, cho vay doanh nghiệp 56.533 triệu đồng chiếm tỷ trọng 22% trong tổng doanh số cho vay; Cho vay hộ gia đình, cá nhân: 201.372 triệu đồng chiếm tỷ trọng 78% trong tổng doanh số cho vay.

- Doanh số thu nợ: Cả năm đạt 228.222 triệu đồng. Vòng quay vốn tín dụng đạt 1,2 vòng/năm. Hệ số thu nợ đạt 0,88. Như vậy, tốc độ di chuyển vốn lớn, hiệu quả thu nợ nhanh, chất lượng tín dụng tốt.

Nợ xấu đến 31/12/2012 là 355 triệu đồng, tăng 36 triệu đồng so với đầu năm, chiếm tỷ lệ 0,18% trong tổng dư nợ.

2.1.5.3. Kết quả tài chính

+ Tổng thu: 32.403 triệu đồng, tăng 2.022 triệu đồng so với cùng kỳ. Trong đó:

- Thu tiền lãi vay: 31.390 triệu đồng, tăng 3.091 triệu đồng so với cùng kỳ, chiếm 96,8% tổng doanh thu.
- Thu dịch vụ: 478 triệu đồng, tăng 71 triệu đồng so với cùng kỳ, chiếm tỷ trọng 1,4% tổng doanh thu.
- Thu bất thường: 535 triệu đồng, giảm 1.140 triệu đồng so với cùng kỳ, chiếm tỷ trọng 1,8% trong tổng doanh thu.
- + Tổng chi: 26.413 triệu đồng, tăng 2.113 triệu đồng so với cùng kỳ, trong đó:
 - Chi trả lãi tiền gửi và phí TTĐH: 20.373 triệu đồng, chiếm 77,1% trong tổng chi.
 - Chi dự phòng rủi ro: 966 triệu đồng, chiếm 3,66% trong tổng chi.

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tại NHNo ĐS

2.2.1. Nghiệp vụ cho vay tại NHNo ĐS

Thực tế, tại NHNo&PTNT Đồ Sơn có những nghiệp vụ tín dụng như sau:

Theo phương thức cho vay:

- Cho vay từng lần
- Cho vay theo hạn mức tín dụng
- Cho vay theo hạn mức thấu chi
- Cho vay theo dự án đầu tư trung hạn.

Theo kỳ hạn vay:

- Cho vay ngắn hạn
- Cho vay trung hạn

Theo mục đích sử dụng vốn, gồm:

- Cho vay tiêu dùng
- Cho vay sản xuất

2.2.1.1. Quy trình cho vay

Quy trình cho vay bắt đầu từ khi tiếp nhận giấy đề nghị vay vốn của khách hàng đến khi thanh toán hết nợ gốc, lãi, phí và thanh lý hợp đồng tín dụng.

Quy trình cho vay được thực hiện theo trình tự sau:

- Thẩm định trước khi cho vay
- Kiểm tra, giám sát trong khi cho vay
- Kiểm tra, giám sát thu hồi xử lý nợ sau khi cho vay.

Trình tự trên được thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Tiếp nhận, tư vấn và hướng dẫn KH lập hồ sơ vay vốn;
- Bước 2: Thẩm định các điều kiện vay, dự án đầu tư, phương án vay vốn;
- Bước 3: Xét duyệt cho vay;
- Bước 4: Hoàn thiện hồ sơ và ký kết hợp đồng;
- Bước 5: Kiểm tra, kiểm soát hồ sơ và giải ngân;
- Bước 6: Thu hồi nợ gốc, lãi, phí và xử lý các phát sinh;
- Bước 7: Thanh lý hợp đồng tín dụng và giải chấp tài sản bảo đảm.

Tùy theo từng khoản vay và chức năng nhiệm vụ được giao, các cán bộ có liên quan sẽ thực hiện toàn bộ hoặc một phần quy trình cho vay.

❖ Kiểm tra, thẩm định trước khi cho vay

1. Tiếp nhận, tư vấn và hướng dẫn KH lập hồ sơ vay vốn

Khi tiếp xúc với KH, cán bộ tín dụng phải tìm hiểu những thông tin cơ bản sau:

- Tên, địa chỉ, chứng minh thư nhân dân/ hộ chiếu, sổ hộ khẩu, số thành viên trong gia đình, nhân thân người đại diện chủ hộ;
- Ngành nghề sản xuất kinh doanh chính, quy mô hoạt động;
- Năng lực quản lý, định hướng, phương thức sản xuất kinh doanh;
- Tình hình thu nhập, tiềm lực tài chính;
- Nhu cầu vay vốn, mục đích sử dụng vốn vay, thời gian vay, nguồn trả nợ, hình thức bảo đảm tiền vay;

Trên cơ sở các thông tin đã thu thập, cán bộ tín dụng chọn lọc các thông tin của KH, đồng thời khai thác thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng (CIC), Trung tâm phòng ngừa rủi ro và xử lý rủi ro để làm cơ sở đánh giá, phân tích, thẩm định và lập báo cáo thẩm định cho vay.

2. Kiểm tra hồ sơ vay vốn, thẩm định và lập báo cáo thẩm định trước khi cho vay

- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ vay vốn của khách hàng: nếu không đủ điều kiện cho vay, cán bộ tín dụng lập thông báo từ chối gửi khách hàng;

- Khi hồ sơ đáp ứng đầy đủ điều kiện theo quy định của NHNo Việt Nam, cán bộ tín dụng sẽ thực hiện:

- + Đăng ký các thông tin vào hệ thống IPCAS;

- + Tham khảo kết quả chấm điểm, xếp hạng khách hàng (nếu có);

- + Báo cáo Trưởng phòng Tín dụng để phối hợp với các bộ phận liên quan cân đối nguồn vốn cho vay, kiểm tra giới hạn tín dụng còn hay đã hết;

- + Sau khi có ý kiến chấp thuận của Trưởng phòng, tiến hành thẩm định và lập báo cáo thẩm định cho vay.

- Thẩm định và lập báo cáo thẩm định cho vay: Căn cứ hồ sơ vay vốn do khách hàng cung cấp, kết quả điều tra, thu thập các thông tin, cán bộ tín dụng thực hiện thẩm định cho vay với các nội dung như sau:

- + Thẩm định năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật: thẩm định hồ sơ pháp lý, xác định chủ thể quan hệ vay vốn.

- + Thẩm định mục đích vay vốn: xem xét tính hợp pháp của mục đích vay vốn có phù hợp với ngành nghề đã ghi trên giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (nếu có).

- Thẩm định khả năng, năng lực tài chính của khách hàng: Áp dụng các phương pháp kiểm tra, thẩm định như so sánh, phân tích, đánh giá các tài liệu, số liệu giữa các thời kỳ, so sánh sổ sách với thực tiễn, điều tra khảo sát từ các cơ quan chức năng, các nguồn thông tin khác; đánh giá khả năng tài chính của KH.

Từ kết quả trên, cán bộ tín dụng có thể đánh giá được khả năng quản trị điều hành, tình hình tài chính, vốn tự có, dự án vay vốn, khả năng trả nợ của KH.

- Thẩm định tính khả thi và có hiệu quả của dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh trên cơ sở:

- + Kiểm tra thực tế tại nơi sản xuất kinh doanh của khách hàng;
- + So sánh với các số liệu của các phương án;
- + So sánh với các định mức kinh tế kỹ thuật trung bình hoặc tiên tiến;
- + Sổ sách ghi chép chi phí, thu nhập;
- + Nguồn thông tin đại chúng;
- + Quy hoạch phát triển và các chính sách của Chính phủ, địa phương.

- Thẩm định về bảo đảm tiền vay:

- + Cán bộ tín dụng kiểm tra hồ sơ giấy tờ TSBĐ, xác định rõ quyền sở hữu, quyền sử dụng TSBĐ, tính hợp lệ, hợp pháp của các loại giấy tờ đó;
 - + Đối chiếu với quy định hiện hành xem có đầy đủ điều kiện để nhận làm TSBĐ;
 - + Lựa chọn biện pháp áp dụng: cầm cố hay thế chấp, bảo lãnh;
 - + Kiểm tra tình trạng thực tế của TSBĐ;
 - + Khả năng thu hồi nợ nếu phải xử lý TSBĐ;
 - + Xác định giá trị tài sản bảo đảm để làm căn cứ xác định mức cho vay.
- Đánh giá tình hình quan hệ khách hàng với NH và lợi ích NH được hưởng.
- Lập báo cáo thẩm định cho vay.
- Kiểm tra lại hồ sơ vay vốn, hồ sơ bảo đảm tiền vay kèm báo cáo thẩm định trình trưởng phòng xem xét và có ý kiến theo quy định.

3. Phê duyệt khoản vay:

- Trưởng phòng tín dụng có trách nhiệm rà soát danh mục hồ sơ vay vốn theo quy định của NHNo Việt Nam.
- Căn cứ hồ sơ do phòng Tín dụng trình, giám đốc Chi nhánh xem xét, quyết định phê duyệt khoản vay.
- + Nếu cho vay: GD chỉ đạo cán bộ tín dụng, trưởng phòng phối hợp với KH bổ sung hồ sơ, tài liệu, giải trình theo yêu cầu trước khi GD phê duyệt.

+ Nếu không cho vay: GD chỉ đạo cán bộ tín dụng lập thông báo bằng văn bản trình GD ký, gửi cho KH biết lý do từ chối cho vay.

4. Hoàn chỉnh hồ sơ, ký kết hợp đồng

- Trưởng phòng tín dụng kiểm tra lại các điều khoản của hợp đồng tín dụng, hợp đồng đảm bảo tiền vay theo đúng các nội dung đã thỏa thuận phù hợp với quy định.

- GD Chi nhánh xem xét các nội dung trên hợp đồng được trình để phê duyệt.

- Sau khi GD đã ký trên hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có), cán bộ tín dụng yêu cầu KH thực hiện chứng thực của UBND xã phường, thị trấn hoặc chứng nhận của cơ quan công chứng, hoàn thiện thủ tục nhận, bảo quản, giữ TSBĐ.

❖ Kiểm tra trong khi cho vay

1. Kiểm tra, kiểm soát hồ sơ trước khi giải ngân: Đảm bảo hồ sơ đầy đủ, đúng yêu cầu, nhập các thông tin cần thiết vào hệ thống IPCAS, thực hiện giải ngân.

2. Giải ngân tiền vay: Nhập các thông tin về số tiền cho vay, mức lãi suất, kỳ hạn trả nợ gốc, trả nợ lãi, các thông tin đảm bảo tiền vay vào hệ thống IPCAS.

❖ Kiểm tra sau khi cho vay

1. Theo dõi, kiểm tra khoản vay:

- Cán bộ tín dụng có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc trả nợ gốc, lãi của KH đầy đủ, đúng kỳ. Các khoản nợ đến hạn đều phải lập thông báo gửi cho KH trước 05 ngày làm việc so với ngày đến hạn nợ.

- Kiểm tra tiến độ thực hiện và hiệu quả phương án vay vốn, kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế so với mục đích đã thỏa thuận, phân tích tình hình tài chính của KH, tình hình trả nợ gốc, lãi, phí, tình hình TSBĐ, kiểm tra xác định những rủi ro bất khả kháng.

- Kết quả kiểm tra và đánh giá khả năng trả nợ của KH là cơ sở để phân loại nợ và trích lập dự phòng theo quy định.

- Kiểm tra định kỳ và đột xuất: cán bộ tín dụng phải thường xuyên, định kỳ kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay và TSBĐ tiền vay của KH; tùy điều kiện và tình hình cụ thể, giám đốc NHNo quyết định các biện pháp kiểm tra đột xuất đối với một hoặc một số khoản vay.

- Thu nợ gốc, lãi tiền vay và phí:

Căn cứ để tính toán thu nợ gốc, lãi: Kỳ hạn trả nợ đã thỏa thuận, ưu đãi (nếu có), mức lãi suất và phí đã thỏa thuận, số tiền quá hạn, lãi suất và thời gian quá hạn (nếu có).

+ KH trả bằng chuyển khoản: giao dịch viên lập phiếu thu nợ từ tài khoản tiền gửi của KH

+ KH trả nợ bằng tiền mặt: giao dịch viên lập thủ tục và thu tiền mặt trực tiếp của KH.

Trường hợp thu nợ gốc quá hạn trước nhưng chưa thu nợ lãi quá hạn, giao dịch viên chỉ thực hiện khi có phê duyệt của GD.

- Sau khi thu nợ gốc, lãi vay và phí, giao dịch viên phải cập nhật vào giấy nhận nợ hoặc phụ lục hợp đồng tín dụng và hệ thống IPCAS số tiền đã thu.

- Chỉ được tắt toán giấy nhận nợ hoặc thanh lý hợp đồng khi đã thu hết nợ gốc, lãi và phí (nếu có).

- Xử lý nợ: cán bộ tín dụng tùy từng trường hợp mà có biện pháp xử lý nợ: cơ cấu lại thời gian trả nợ, chuyển nợ quá hạn, khoanh nợ, xóa nợ.

2. Thanh lý hợp đồng và giải chấp TSBĐ

- Thanh lý hợp đồng: khi KH trả hết nợ, giao dịch viên đối chiếu, kiểm tra số liệu giữa chứng từ và giấy và hệ thống IPCAS để tắt toán khoản vay.

- Giải chấp TSBĐ tiền vay: tùy theo điều kiện cụ thể, NH có thể giải chấp toàn bộ hay một phần TSBĐ.

- Sau khi đã giải chấp TS, giao dịch viên thực hiện hạch toán ngoại bảng và nhập thông tin giải chấp TSBĐ vào hệ thống IPCAS.

2.2.1.2. Hồ sơ vay vốn

❖ Hồ sơ pháp lý:

1. Đối với Hộ gia đình, cá nhân: Chứng minh thư, các giấy tờ chứng minh nơi cư trú (sổ hộ khẩu, đăng ký thường trú).
2. Đối với tổ hợp tác: hợp đồng hợp tác có chứng thực của UBND xã/phường cho phép hoạt động, văn bản thể hiện ý kiến của đa số tổ viên đồng ý vay vốn NH, văn bản cử tổ trưởng tổ hợp tác.
3. Đối với Hộ gia đình, cá nhân vay thông qua tổ vay vốn: Danh sách lãnh đạo tổ và các thành viên trong tổ, biên bản thành lập tổ vay vốn, hợp đồng làm dịch vụ với NH.
4. Đối với hộ kinh doanh cá thể: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, chứng chỉ hành nghề (nếu có)
5. Đối với cho vay người hưởng lương: văn bản xác nhận mức lương, phụ cấp đang hưởng của cơ quan, đơn vị trả lương, phụ cấp, văn bản thỏa thuận ký kết giữa NH và cơ quan quản lý trả lương (nếu có).

Ngoài các loại giấy tờ trên, tùy theo từng đối tượng phải cung cấp cho NH các giấy tờ cần thiết khác. KH vay lần thứ hay trở đi không phải gửi các loại giấy tờ trên, nếu KH có thay đổi/bổ sung thì cán bộ tín dụng yêu cầu KH gửi để kiểm tra, bổ sung hồ sơ.

❖ Hồ sơ khoản vay:

1. KH lập và cung cấp:

1.1. Hộ gia đình vay không phải bảo đảm bằng tài sản theo quy định:

- Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án vay vốn, kèm giấy chứng nhận QSD đất hợp pháp.
- Các loại giấy tờ khác theo quy định của Chính phủ và NHNo Việt Nam.

1.2. Hộ gia đình vay có bảo đảm bằng tài sản theo quy định; tổ hợp tác, cá nhân:

- Giấy đề nghị vay vốn.

- Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án vay vốn kèm các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng tiền vay (nếu có).
- Phương án, dự án vay vốn, kèm các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng tiền vay (nếu có).
- Các giấy tờ có liên quan đến tài sản bảo đảm tiền vay.
- Các báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh, năng lực tài chính, tình hình công nợ và quan hệ tín dụng.
- Các loại giấy tờ khác.

2. Khách hàng và NH cùng lập:

- Sổ vay vốn.
- Hợp đồng tín dụng.
- Hợp đồng tín dụng kiêm cầm cố giấy tờ có giá.
- Hợp đồng bảo đảm tiền vay như:
 - + Hợp đồng thế chấp bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.
 - + Hợp đồng cầm cố tài sản.
 - + Phụ lục hợp đồng thế chấp, cầm cố tài sản hình thành từ vốn vay.
 - + Đơn yêu cầu đăng ký TSBĐ.
 - + Biên bản xác định giá trị TSBĐ.
- Giấy nhận nợ: trường hợp giải ngân từ 2 lần trở đi hoặc cho vay theo phương thức hạn mức tín dụng.
- Biên bản kiểm tra sau khi cho vay.
- Các loại giấy tờ khác theo quy định tín dụng của NHNo Việt Nam.

3. Ngân hàng lập:

- Báo cáo thẩm định, tái thẩm định.
- Thông báo từ chối cho vay nếu không cho vay.
- Thông báo chuyển nợ quá hạn (nếu có).
- Thông báo nợ đến hạn (nếu có).
- Các loại giấy tờ khác theo quy định tín dụng của NHNo Việt Nam.

2.2.2. Những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng hoạt động cho vay của NH

2.2.2.1. Những thuận lợi

❖ Yếu tố khách quan:

- Về điều kiện kinh tế - xã hội - tự nhiên của địa bàn hoạt động:

Quận Đồ Sơn là quận có bãi biển Đồ Sơn - khu du lịch nghỉ mát nổi tiếng của Hải Phòng. Về phía tây và tây bắc, quận Đồ Sơn tiếp giáp với huyện Kiến Thụy, các hướng còn lại tiếp giáp với biển Đông. Do ở phía bắc và phía nam của quận là hai cửa sông Lạch Tray và Văn Úc đổ ra biển đem theo nhiều phù sa, cộng thêm việc quai đê lấn biển ở Đảo Hòn Dấu để xây dựng khu Resort cao cấp, nên nước biển ở khu vực này (nhất là khu II) đục nhưng vẫn có sức thu hút du khách.

Quận Đồ Sơn có 4.237,29 ha diện tích tự nhiên và 51.417 người. Cơ cấu kinh tế của toàn quận trong đó ngành Du lịch và dịch vụ chiếm khoảng 70%, Đánh bắt thủy sản và nông nghiệp: chiếm 23% và Công nghiệp và xây dựng: 7%.

Năm 2012, tốc độ tăng trưởng kinh tế quận Đồ Sơn đạt 10,31% , trong đó: Thủy sản, nông nghiệp đạt 2,05%; Xây dựng, công nghiệp đạt 11,17%; Du lịch, dịch vụ đạt 12,11%. Tổng thu ngân sách theo phân cấp trên địa bàn đạt 54.783 triệu đồng, bằng 80% dự toán thành phố, đạt 75,1% dự toán quận, bằng 92,1% so với cùng kỳ, trong đó thu cân đối ngân sách đạt 79,6% dự toán thành phố, bằng 89,4% so với cùng kỳ.

Tóm lại, Đồ Sơn là vùng kinh tế có tiềm năng phát triển kinh tế lớn, là môi trường hấp dẫn đầu tư, kinh doanh. Hơn nữa năm 2013, quận Đồ Sơn hưởng ứng và tham gia cùng thành phố tổ chức năm Du lịch Quốc gia Đồng bằng sông Hồng – Hải Phòng 2013. Đây sẽ là sự kiện quan trọng giúp thúc đẩy ngành du lịch cũng như kinh tế của Đồ Sơn. Vì vậy tạo ra nhiều cơ hội cho Ngân hàng cho vay vốn để sản xuất kinh doanh, làm dịch vụ du lịch, nâng cao chất lượng tín dụng và giúp NH thu được nhiều lợi nhuận hơn.

❖ Yếu tố chủ quan:

- Về nguồn nhân lực của Ngân hàng:

NHNo&PTNT Đồ Sơn có đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ, năng động, tận tình, dễ dàng học hỏi công nghệ, phương pháp mới trong quá trình cải tiến quy trình nghiệp vụ, ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Có nhân viên tín dụng thường trú trong khu vực quận tiện lợi hơn cho việc thẩm định đánh giá khách hàng, am hiểu và dễ dàng tiếp xúc với khách hàng hơn.

- Về cơ sở vật chất của Ngân hàng:

NH có cơ sở vật chất tốt, hiện đại: hệ thống máy vi tính theo chương trình IPCAS có độ an toàn, bảo mật cao, khả năng thực hiện các nghiệp vụ hữu hiệu, thông tin các khoản vay vừa trên giấy tờ sổ sách vừa trên máy tính giúp quản lý khách hàng một cách hiệu quả, chắc chắn.

Bên cạnh những thuận lợi mà Ngân hàng có được cũng còn không ít những khó khăn.

2.2.2.2. Những khó khăn

Quận Đồ Sơn mới được chú ý phát triển những năm gần đây, chưa thực sự phát triển, số hộ nghèo còn nhiều. Ngành dịch vụ du lịch chiếm tỷ trọng cao tuy nhiên hầu hết hoạt động vào mùa nóng, nghề đánh bắt thủy sản - nông nghiệp có phát triển nhưng chưa đem lại lợi nhuận cao cho người dân, công nghiệp - xây dựng chiếm tỉ trọng nhỏ, số lượng doanh nghiệp ít. Vì thế các khoản vay thường nhỏ, vừa, ít có khoản vay lớn.

- Vì giáp biển Đông nên thường chịu ảnh hưởng của các cơn bão gây tổn thất cho người dân, đặc biệt là những hộ theo nghề biển: hoạt động sản xuất, đánh bắt bị cản trở, không có đủ hàng để bán, không có lợi nhuận từ đó không trả được nợ cho Ngân hàng.

- Sự cạnh tranh của VietinBank cùng trên địa bàn quận.

- Trong ngành, tình trạng nợ xấu gia tăng.

Năm 2012, bối cảnh kinh tế thế giới biến động rất phức tạp, khó lường, thương mại sụt giảm mạnh, tăng trưởng toàn cầu thấp. Ở trong nước, hàng hóa tồn kho lớn, lãi suất ngân hàng cao, giá cả đầu vào tăng, thị trường bất

động sản đóng băng, sức mua thị trường giảm mạnh, việc thắt chặt chính sách tài khóa và tiền tệ để kiềm chế lạm phát là cần thiết nhưng hệ quả là cầu nội địa giảm mạnh, doanh nghiệp hoạt động khó khăn (30% doanh nghiệp phải ngừng hoạt động) dẫn tới hoạt động của ngành Ngân hàng nói chung và Agribank Đồ Sơn nói riêng cũng khó khăn. Thêm vào đó là cơn bão số 8 bất ngờ ập đến gây thiệt hại nặng nề cho thành phố, trong đó có quận Đồ Sơn, thiệt hại về vật chất làm khó khăn lại tăng lên.

2.2.3. Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo ĐS**❖ Các chỉ tiêu định lượng****2.2.3.1. Chỉ tiêu quy mô cho vay**

Hoạt động cho vay thể hiện qua quy mô cho vay bởi hai chỉ tiêu Doanh số cho vay và Dư nợ cho vay tại NHNo Đồ Sơn như sau:

Bảng 4: Quy mô cho vay của NHNo&PTNT Đồ Sơn

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		Tăng trưởng			
							Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng dư nợ	128.313	100	161.630	100	191.312	100	33.317	25,9	29.682	18,4
Doanh nghiệp	37.350	29,1	49.261	30,5	41.974	21,9	11.911	31,8	-7.287	-14,7
Hộ gia đình, cá nhân	90.963	70,9	112.368	69,5	149.338	78,1	21.405	23,5	36.970	32,9
Doanh số cho vay	118.832	100	218.958	100	257.905	100	100.126	84,3	38.947	17,8
Doanh nghiệp	45.150	38	69.303	32	56.533	22	24.153	53,5	-12.770	-28,3
Hộ gia đình, cá nhân	73.682	62	149.853	68	201.372	78	76.171	103,4	127.690	173,3
Doanh số thu nợ	84.550		185.641		228.222		101.091	119	42.581	22,9

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh - NHNo Đồ Sơn)

Theo bảng 4 ta thấy: Trong ba năm gần đây, doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ của NHNo ĐS đều đã tăng.

Doanh số cho vay của NHNo ĐS tăng lên từ năm 2010 đến năm 2012, cụ thể: Năm 2010, doanh số cho vay đạt 118.832 triệu đồng, năm 2011 là 218.958 triệu đồng và năm 2012 tăng lên đến 257.905 triệu đồng. Doanh số cho vay năm 2011 tăng so với năm 2010 là 84,3%; doanh số cho vay năm 2012 tăng so với năm 2011 là 17,8%. Như vậy, doanh số cho vay giai đoạn này có xu hướng tăng nhưng tốc độ tăng không đều.

Doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng như doanh số cho vay. Năm 2010 chỉ thu nợ được 84.550 triệu đồng, năm 2011 số thu nợ tăng mạnh lên đến 185.641 triệu đồng với tỷ lệ 119% và năm 2012 doanh số thu nợ đạt 228.222 triệu đồng, tăng gần 23%. Như vậy tốc độ tăng doanh số thu nợ đã giảm đi.

Dư nợ tín dụng thực hiện đến các ngày 31/12 các năm như sau: Năm 2011 là 161.630 triệu đồng, tăng 33.317 triệu đồng so với năm 2010, tốc độ tăng 25,9%. Đến cuối năm 2012, dư nợ tín dụng là 191.312 triệu đồng, tăng 29.682 triệu đồng so với đầu năm, tốc độ tăng 18,4%. Cả 2 năm 2011 và 2012 đều có dư nợ được đánh giá là đạt 100% kế hoạch.

Qua ba chỉ tiêu doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cho vay, ta thấy được quy mô tổng thể của hoạt động cho vay tại NHNo ĐS. Trong bối cảnh khó khăn của nền kinh tế năm 2011 và 2012, tốc độ tăng của các chỉ tiêu này có xu hướng giảm là rất hợp lý. Tuy vậy, NH vẫn trụ vững trong hoàn cảnh khó khăn ấy, hoàn thành mục tiêu kế hoạch đặt ra, có sự mở rộng cho hoạt động cho vay, đây đã được coi như thành tích của NH. Việc tăng trưởng doanh số thu nợ cho thấy ngân hàng đã thực hiện tương đối tốt công tác thu nợ, đảm bảo nguồn lợi và an toàn cho hoạt động kinh doanh.

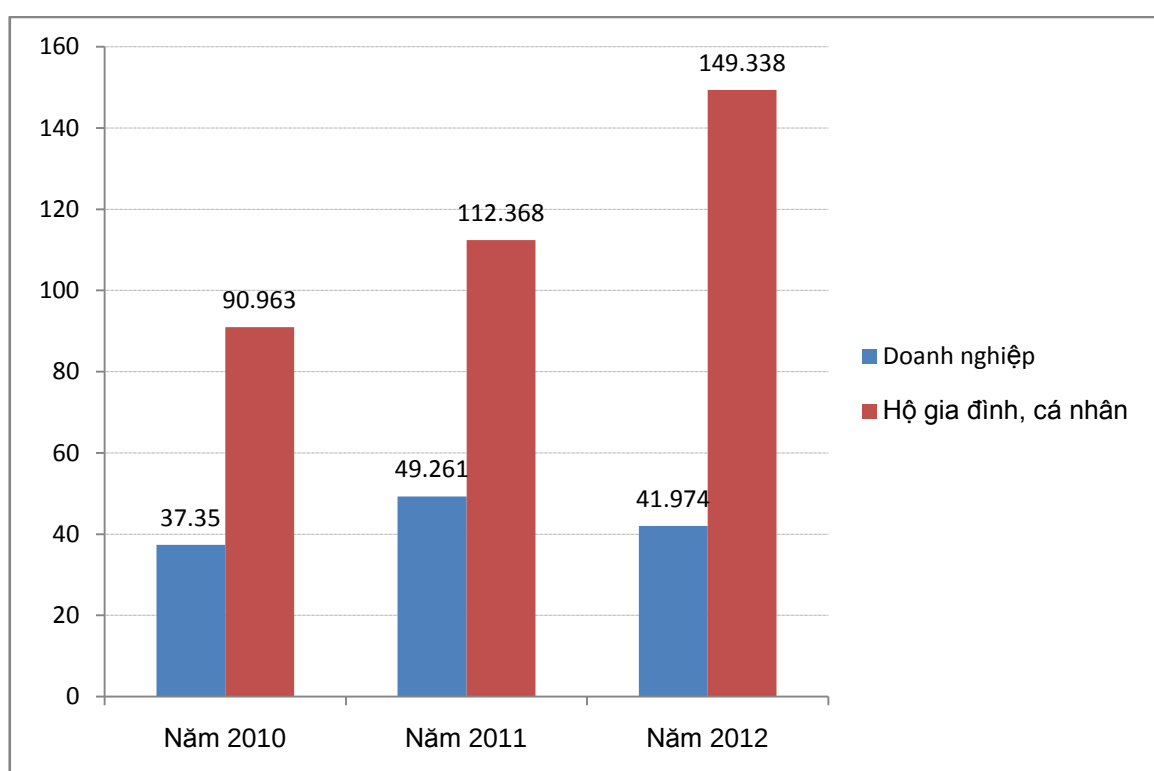
2.2.3.2. Chỉ tiêu cơ cấu cho vay

Quy mô cho vay cho thấy cái nhìn tổng thể về hoạt động cho vay của ngân hàng nhưng nếu muốn hiểu rõ hơn về chiến lược, mục tiêu, đối tượng khách hàng mà ngân hàng nhắm đến cần phân tích cơ cấu cho vay, cụ thể theo thành phần kinh tế, ngành nghề kinh tế và kỳ hạn cho vay.

❖ Cơ cấu cho vay theo thành phần kinh tế:

Biểu đồ 1: Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế

Đơn vị tính: triệu đồng



Kết hợp bảng 4 và biểu đồ 1 ta thấy được cơ cấu cho vay của ngân hàng theo hai loại đối tượng là doanh nghiệp và hộ gia đình - cá nhân. Trong những năm qua, ngân hàng chủ yếu cho vay đối với khách hàng là hộ gia đình - cá nhân với tỷ trọng dư nợ trung bình chiếm khoảng 70% trong tổng dư nợ và có xu hướng tăng, năm 2012 là 78,1%, so với năm 2011 dư nợ hộ gia đình – cá nhân chiếm 69,5% trong tổng dư nợ. Dư nợ cho vay của đối tượng này tăng tương đối đều, mặc dù tốc độ tăng không ổn định. Việc ngân hàng tập trung cho vay với hộ gia đình – cá nhân là hợp lý do đặc điểm dân cư trên địa bàn quận Đồ Sơn chủ yếu là hộ gia đình sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ. Tuy nhiên,

ngân hàng vẫn mở rộng cho vay sang cả đối tượng là doanh nghiệp. Dù số lượng doanh nghiệp trong địa bàn hoạt động ít nhưng nhu cầu vốn vẫn có, lượng vốn vay của một khoản vay thường cao hơn hộ gia đình – cá nhân và ngân hàng vẫn có những khách hàng nằm ngoài địa bàn quận. Vì vậy, cho vay doanh nghiệp không phải là chủ yếu nhưng vẫn chiếm tỷ trọng không nhỏ: Năm 2010 dư nợ doanh nghiệp là 37.35 triệu đồng, chiếm 29,1%; năm 2011 tăng chiếm 30,5% trong tổng dư nợ.

Xem xét trong tổng dư nợ, khi tỷ trọng dư nợ đối tượng này giảm thì tỷ trọng dư nợ đối tượng kia tăng. Có thể dễ dàng thấy trong bảng 4 năm 2011 tỷ trọng dư nợ doanh nghiệp tăng, tỷ trọng dư nợ hộ gia đình – cá nhân giảm còn năm 2012, tỷ trọng dư nợ hộ gia đình – cá nhân tăng, tỷ trọng dư nợ doanh nghiệp giảm. Điều này xảy ra do ảnh hưởng từ nền kinh tế. Các doanh nghiệp lớn một khi chịu tác động thì thường có thay đổi lớn, ví dụ như sức mua thị trường giảm, doanh nghiệp thua lỗ nặng, trong khi đó hộ gia đình – cá nhân chịu ảnh hưởng ít hơn, vẫn có thể làm ăn có lãi tuy không nhiều. Ngoài ra, bản thân ngân hàng chưa chú trọng tìm kiếm khách hàng doanh nghiệp nhưng ngân hàng vẫn giữ được những khách hàng quen và lãi suất cho vay của ngân hàng thấp hơn so với ngân hàng khác nên vẫn thu hút được lượng khách hàng mới.

Nhìn chung, ngân hàng có cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế hợp lý, tập trung cho vay với đối tượng khách hàng chính là hộ gia đình – cá nhân nhưng vẫn kết hợp cho vay doanh nghiệp. Kết quả cuối cùng là ngân hàng có sự tăng trưởng tổng dư nợ trong những năm vừa qua.

❖ *Cơ cấu cho vay theo kỳ hạn vay***Bảng 5 : Cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu		Cho vay ngắn hạn	Cho vay trung hạn	Tổng dư nợ
Năm 2010	Số tiền	76.593	51.720	128.313
	Tỷ trọng	59,70%	40,30%	100%
Năm 2011	Số tiền	116.864	44.766	161.630
	Tỷ trọng	72,30%	27,70%	100%
Năm 2012	Số tiền	130.857	60.455	191.312
	Tỷ trọng	68,40%	31,6%	100%
So sánh 2011-2010	Số tiền chênh lệch	40.271	-6.954	33.317
	Tỷ lệ	52,50%	-13,44%	25,97%
So sánh 2012-2011	Số tiền chênh lệch	13.994	15.689	29.683
	Tỷ lệ	11,97%	35,50%	18,36%

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán – NHNo ĐS)

Từ bảng 5 ta thấy được kết cấu dư nợ cho vay theo kỳ hạn cho vay tại NHNo ĐS. Cho vay ngắn hạn có tỷ trọng lớn hơn cho vay trung hạn trong tổng dư nợ, năm 2010, cho vay ngắn hạn đạt 76.593 triệu đồng chiếm 59,70% trong tổng dư nợ. Năm 2011, dư nợ cho vay ngắn hạn tăng mạnh lên 116.864 triệu đồng, chiếm đến 72,30% tổng dư nợ. Mặc dù dư nợ cho vay ngắn hạn năm 2012 giảm còn 130.857 triệu đồng nhưng vẫn có tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ (68,4%). Ngân hàng thường áp dụng kỳ hạn cho vay ngắn đối với hộ sản xuất, cá nhân, thậm chí là doanh nghiệp cần vốn lưu động, đây lại là đối tượng chính của ngân hàng trên địa bàn quận Đồ Sơn. Vì vậy, dư nợ ngắn hạn đương nhiên sẽ chiếm tỷ trọng cao.

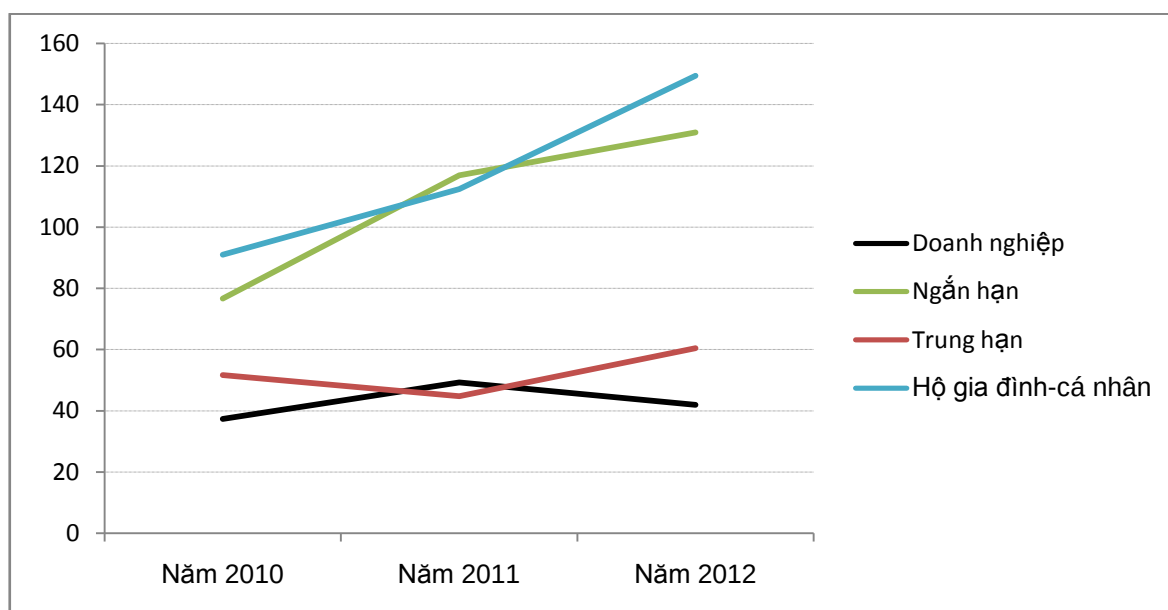
Đối với nhu cầu vốn trung hạn, tuy có ít hơn nhu cầu vốn ngắn hạn nhưng ngân hàng vẫn tạo điều kiện cho vay theo kỳ hạn trung hạn. Ta có thể thấy được trong bảng, dư nợ cho vay trung hạn trong ba năm này có tỷ trọng

lần lượt là 40,30%; 27,70%; 31,6%. Như vậy, ngân hàng đã cấp lượng vốn cho đối tượng vay trung hạn không hề nhỏ, hơn nữa từ năm 2011 đến năm 2012 lại có sự tăng trưởng dư nợ trung hạn, số tiền tăng 15.689 triệu đồng; tỷ lệ tăng 35,05%. Như vậy, có thể thấy ngoài việc giữ khách hàng chính là hộ sản xuất-cá nhân vay ngắn hạn, ngân hàng cũng đang mở rộng cho vay đối với khách hàng có nhu cầu vốn dài hạn hơn. Tóm lại, cơ cấu cho vay theo kỳ hạn của NHNo ĐS là hợp lý.

Ta có thể thấy mối quan hệ giữa kỳ hạn cho vay và thành phần kinh tế vay như biểu đồ dưới đây.

Biểu đồ 2: Quan hệ giữa các cơ cấu cho vay theo kỳ hạn và theo thành phần kinh tế

Đơn vị: triệu đồng



Từ biểu đồ trên: Nhìn chung cả bốn đường trong giai đoạn 2010-2012 có xu hướng dốc lên. Đường thể hiện dư nợ hộ gia đình – cá nhân và đường thể hiện dư nợ ngắn hạn nằm phía trên hai đường còn lại thể hiện dư nợ cho vay của ngân hàng tập trung chủ yếu vào thành phần kinh tế là hộ gia đình – cá nhân với kỳ hạn ngắn hạn phục vụ sản xuất vừa và nhỏ và nhu cầu vay tiêu dùng. Ta cũng thấy được hai đường này có dạng giống nhau, đó là đều tăng liên tục qua các năm 2010, 2011 và 2012. Trong khi đó, hai đường dư nợ doanh nghiệp và dư nợ trung hạn ít có sự gấp khúc hơn, nghĩa là việc cho vay

doanh nghiệp trong trung hạn ít biến động hơn so với cho vay hộ gia đình – cá nhân trong ngắn hạn.

Tóm lại, dù việc cho vay đối tượng này tăng, đối tượng kia giảm nhưng tổng dư nợ cho vay vẫn tăng chứng tỏ NH có sự tăng trưởng về quy mô cho vay.

Do khách hàng của ngân hàng chủ yếu là hộ gia đình – cá nhân, doanh nghiệp nhỏ nên ngân hàng không có hoạt động cho vay dài hạn. Tuy nhiên, nếu muốn mở rộng việc kinh doanh hơn nữa, thu nguồn lợi nhuận lớn hơn, ngân hàng cần tìm kiếm đối tượng vay dài hạn như làm dự án. Nền kinh tế những năm gần đây gặp khó khăn, ngân hàng lo ngại rủi ro lớn hơn sẽ xảy đến nếu mở rộng cho vay dài hạn. Những khách hàng quen thuộc của ngân hàng vẫn là những khách hàng vay ngắn, trung hạn. Hơn thế nữa, nguồn vốn huy động ngắn hạn chiếm khoảng 90% trong tổng vốn huy động của ngân hàng. Ngân hàng đã tận dụng số vốn dài hạn hơn còn lại để cho vay trung hạn, như vậy cũng coi như ngân hàng sử dụng vốn kinh doanh khá hợp lý.

❖ Cơ cấu cho vay theo hình thức sở hữu khách hàng

Bảng 6: Phân loại dư nợ cho vay theo hình thức sở hữu của khách hàng tính đến 31/12 các năm

Đơn vị: triệu đồng

TT	Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
1	Cá nhân	29.300	18.169	97.707
2	Hộ gia đình	61.663	94.200	51.632
3	Hợp tác xã	-	2.000	2.000
4	Công ty cổ phần	18.000	19.800	17.900
5	Công ty TNHH	19.350	27.461	22.074
	Tổng	128.313	161.630	191.313

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp tình hình dư nợ tín dụng)

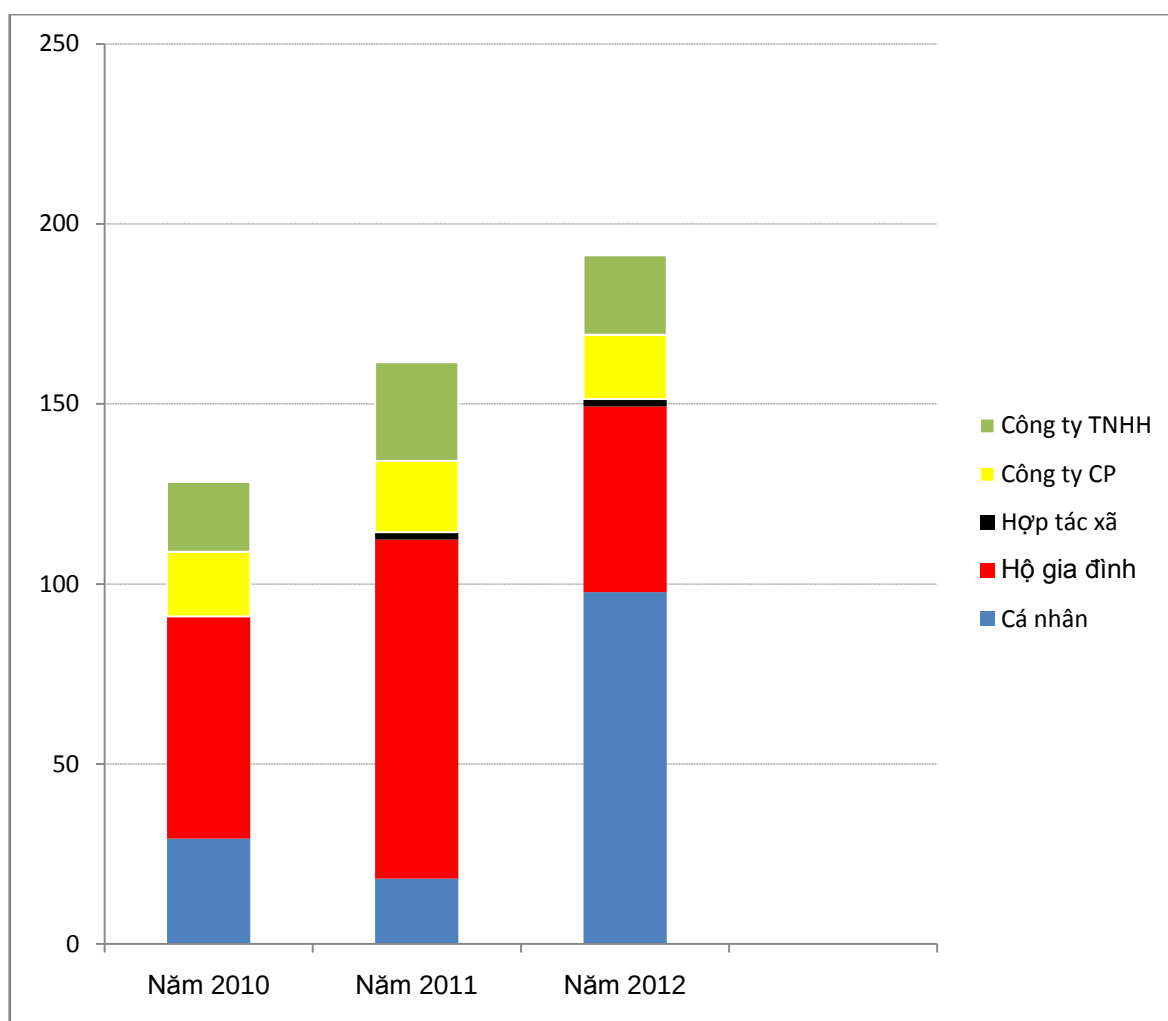
Theo bảng trên ta thấy: Xét theo hình thức sở hữu khách hàng trong dư nợ cho vay thì hộ gia đình có dư nợ lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay theo

hình thức sở hữu khách hàng trong 2 năm 2010 là 61,663 triệu đồng, năm 2011 là 94,200 triệu đồng nhưng năm 2012 giảm còn 51,632 triệu đồng, xuống vị trí thứ 2 sau cho vay cá nhân.

Dư nợ cho vay hợp tác xã chiếm tỷ trọng nhỏ nhất.

Biểu đồ 3: Dư nợ khách hàng theo hình thức sở hữu

Đơn vị: triệu đồng



Từ biểu đồ ta thấy hộ gia đình, cá nhân có dư nợ lớn nhất, dư nợ cá nhân năm 2012 tăng đột biến so với năm 2011. Dư nợ công ty cổ phần và công ty TNHH ít có sự biến động qua các năm. Điều này phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng là tập trung cho vay đối với hộ gia đình – cá nhân, bên cạnh đó cho vay doanh nghiệp. Ngân hàng không có khoản cho vay nào với doanh nghiệp tư nhân, công ty liên doanh, công ty có vốn đầu tư nước ngoài và doanh nghiệp nhà nước nhưng trong tương lai có thể sẽ đa dạng hóa

đối tượng vay theo những hình thức này để có thể thu được lợi nhuận cao hơn. Tuy nhiên, việc này còn phụ thuộc vào chính sách của NHNo Việt Nam và Hội sở NHNo ở Hải Phòng.

❖ *Cơ cấu cho vay theo loại hình sản xuất của khách hàng*

Bảng 7: Phân loại dư nợ cho vay theo loại hình sản xuất của khách hàng tính đến 31/12 các năm

Đơn vị: triệu đồng

TT	Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1	Nông và lâm nghiệp	3.591	2,80	6.461	4,00	8.783	4,59
2	Xây dựng	7.050	5,49	7.728	4,78	3.422	1,79
3	Sản xuất và chế biến	27.057	21,09	34.227	21,18	31.576	16,50
4	Thương mại và dịch vụ	47.993	37,40	78.327	48,46	105.255	55,00
5	Khác	42.604	33,22	34.887	21,58	42.277	22,12
	Tổng	128.313	100	161.630	100	191.313	100

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp tình hình dư nợ tín dụng)

Qua bảng số liệu trên ta thấy được tình hình rải vốn tín dụng cho các ngành nghề kinh tế tại NHNo ĐS.

Lĩnh vực NHNo ĐS cho vay nhiều nhất, đó là thương mại - dịch vụ, tiếp đến là sản xuất – chế biến. Như đã phân tích điều kiện tự nhiên của quận Đồ Sơn có khu vực biển giàu tiềm năng để khai thác nuôi trồng thủy sản và kinh doanh dịch vụ du lịch, nghỉ mát. Vì vậy, dân cư ở đây phát triển loại hình sản xuất phù hợp với điều kiện tự nhiên: kinh doanh nhà nghỉ, cung cấp sản phẩm phục vụ tắm biển (quần áo, phao bơi, tủ cát đồ, bãi gửi xe, tắm tráng..), nhà hàng ăn uống (hải sản, các món ăn đặc sản, món ăn bình dân),

vui chơi giải trí (đá bóng, dù kéo, xe lướt sóng), tham quan nghỉ dưỡng (Hòn Dấu Resort), tham quan di tích lịch sử (Bến tàu Không Số, đền Vạn Chài), tham quan văn hóa tôn giáo (Chùa Tháp, chùa Hang, đền Bà Đẻ) và tham dự lễ hội (Chọi trâu, bơi thuyền rồng) và phát triển nghề sản xuất chế biến sản phẩm từ biển như: các đồ trang trí lưu niệm làm từ vỏ sò, vỏ ốc, chế biến mực khô, cá khô, kinh doanh hải sản tươi sống. Chính vì vậy mà dư nợ thương mại dịch vụ chiếm năm 2010 là 47.993 triệu đồng, chiếm 37,40% tổng dư nợ và ngày càng có tỷ trọng lớn hơn: năm 2011 là 48,46% tổng dư nợ và năm 2012 đạt 55% tổng dư nợ. Đây là một lợi thế của quận Đồ Sơn và cũng là lợi thế để NH kinh doanh từ việc cho vay thương mại dịch vụ - du lịch.

Ngoài kinh doanh thương mại dịch vụ, sản xuất chế biến dựa vào tài nguyên biển, còn có những hộ gia đình làm nông nghiệp, làm nghề cá, nghề muối, nghề thủ công, các công ty xây dựng đầu tư công trình xây dựng hạ tầng du lịch đều là những đối tượng cần vốn và NHNo là một NH có uy tín trong kinh doanh. Ta thấy dư nợ nông nghiệp tăng lên qua các năm: năm 2010 chỉ là 3.591 triệu đồng, năm 2011 tăng mạnh đạt 6.461 triệu đồng và năm 2012 là 8.783 triệu đồng. Như vậy có thể thấy người nông dân trồng trọt, chăn nuôi được, sản phẩm nông nghiệp bán được trên thị trường với giá cao, giá cả đầu vào cũng cao nên nhu cầu vay vốn tăng, nông dân phát triển mở rộng việc làm ăn.

Trong khi đó, dư nợ xây dựng năm 2012 giảm đáng kể so với năm 2011, từ 7.728 triệu đồng xuống còn 3.422 triệu đồng (1,79%), vốn đã chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ nay còn thu hẹp hơn. Nguyên nhân là vì ngành xây dựng của cả nước đang rất khó khăn, bất động sản đóng băng năm vừa qua, số doanh nghiệp xây dựng còn trụ vững rất ít. Nhu cầu vay vốn đầu tư xây dựng tất yếu giảm đi.

Tuy chỉ chiếm tỷ trọng khiêm tốn nhưng các ngành này cũng góp phần đem lại thu nhập cho ngân hàng. Vì thế, đa dạng hóa ngành nghề cho vay là một chiến lược quan trọng khi tìm kiếm lợi nhuận và đồng thời cũng phân tán

rủi ro trong kinh doanh ngân hàng. Với việc cho vay tập trung vào ngành thương mại – dịch vụ, ta thấy ngân hàng No Đồ Sơn đã tận dụng được lợi thế của địa bàn hoạt động.

2.2.3.3. Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động cho vay

Ngân hàng là một doanh nghiệp kinh doanh đặc biệt. Hoạt động kinh doanh nói chung và kinh doanh tiền tệ nói riêng bao giờ cũng hướng đến hiệu quả tài chính cuối cùng, đó là lợi nhuận. Ngược lại, lợi nhuận của ngân hàng lại phản ánh hiệu quả cũng như chất lượng kinh doanh.

Để xem xét thu nhập từ hoạt động cho vay, ta phân tích tiền lãi vay ngân hàng thu được.

Bảng 8: Thu nhập của ngân hàng

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Thu lãi tiền vay	16.079	85,30	28.299	93,15	31.390	96,83
Thu dịch vụ	327	1,74	407	1,34	478	1,52
Thu bất thường	2.443	12,96	1.675	5,51	535	1,65
Tổng thu	18.849	100	30.381	100	32.403	100

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh – NHNo ĐS)

Theo bảng 8 ta thấy: Ngân hàng có thu nhập chính từ hoạt động cho vay, tiền lãi vay chiếm trên 80% tổng thu nhập của ngân hàng và số tiền lãi ngày càng tăng do doanh số cho vay của ngân hàng tăng, cụ thể: Năm 2010, tiền lãi thu được chỉ là 16.079 triệu đồng chiếm tỷ trọng 85,3% tổng thu; năm 2011 tăng thêm 12.220 triệu đồng, đạt 93,15% tổng thu. Năm 2012 tiền lãi vay có tăng nhưng không nhiều, tỷ trọng trong tổng thu tăng ít.

Thu dịch vụ trong tổng thu chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ, năm 2010 là 1,74%, năm 2011 là 1,34%; năm 2012 chiếm 1,52%. Ngân hàng thu từ hoạt động

dịch vụ bao gồm: thu dịch vụ thanh toán, chuyển tiền trong nước, phát hành thẻ ATM, thu phí dịch vụ kiều hối, dịch vụ ủy thác đại lý, dịch vụ ngân quỹ...Số liệu trên cho thấy hoạt động dịch vụ của ngân hàng chưa thực sự phát triển. Một ngân hàng hiện đại và tiến bộ cần coi trọng và mở rộng việc tìm kiếm lợi nhuận từ dịch vụ ngân hàng. Mặc dù những khoản thu dịch vụ chỉ chiếm số ít nhưng cũng đã góp phần nâng cao hiệu quả, chất lượng kinh doanh cho ngân hàng. Ví dụ: việc phát hành thẻ tín dụng cũng là một phương thức cho vay đối với chủ thẻ.

Thu nhập từ cho vay vẫn luôn là nguồn thu nhập chính của ngân hàng Nông nghiệp Đô Sơn, bao gồm lãi cho vay ngắn hạn và lãi cho vay dài hạn được cụ thể trong bảng sau:

Bảng 9: Lãi thu từ hoạt động cho vay

Đơn vị:triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Lãi cho vay ngắn hạn	8.322	51,76	17.437	61,62	21.274	67,77
Lãi cho vay trung hạn	7.757	48,42	10.862	38,38	10.116	32,23
Tổng tiền lãi	16.079	100	28.299	100	31.390	100

(Nguồn: Bảng cân đối chi tiết)

Ngân hàng tập trung cho vay đối với khách hàng là hộ gia đình, cá nhân sản xuất kinh doanh ngắn hạn nên tiền lãi cho vay ngắn hạn cũng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tiền lãi. Từ năm 2010 đến năm 2012, số tiền này có xu hướng tăng. Ngược lại, thu nhập từ việc cho vay trung hạn giảm. Điều này cũng hợp lý vì tình hình kinh tế năm 2011, 2012 rất khó khăn, đầu tư kinh doanh càng có thời hạn lâu dài càng nhiều rủi ro nên các doanh nghiệp hạn

chế vay trung dài hạn, ngân hàng cũng lo ngại cấp vốn cho những khoản đầu tư rủi ro như vậy nên tiền lãi cho vay trung hạn có xu hướng giảm dần.

Để gia tăng lợi nhuận từ hoạt động cho vay, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp như mở rộng tín dụng, đi đôi với đa dạng hóa các hoạt động dịch vụ ngân hàng, mở rộng hợp tác, liên kết với các đối tác trong và ngoài ngành để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, đồng tài trợ những dự án lớn. Song, gia tăng lợi nhuận từ cho vay cần chú ý phòng ngừa hạn chế rủi ro, tiết kiệm các chi phí một cách hợp lý.

2.2.3.4. Chỉ tiêu về tình hình nợ xấu tại ngân hàng

Nợ quá hạn là toàn bộ hoặc một phần nợ gốc hoặc lãi đã quá hạn trả. Nợ xấu là những khoản nợ quá hạn nhưng ở cấp độ nghiêm trọng hơn. Nợ xấu có thể làm giảm chất lượng hoạt động cho vay, gây ảnh hưởng nặng nề đến kết quả hoạt động kinh doanh của NHTM

Bảng 10: Nợ xấu tại Ngân hàng

Đơn vị: triệu đồng

	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Nợ xấu	742	330	355
Tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ	0.6%	0.2%	0.18%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh)

Đối tượng vay vốn chủ yếu trên địa bàn quận Đồ Sơn có những đặc điểm đặc thù khác với những đối tượng trong khu vực trung tâm thành phố Hải Phòng, đó là những khoản vay để nuôi trồng – đánh bắt thủy sản, phụ thuộc nhiều vào yếu tố thời tiết; kinh doanh dịch vụ du lịch chủ yếu phát triển vào mùa hè, cũng có thể chịu ảnh hưởng của bão gió. Vì vậy, rủi ro do yếu tố bất thường của các khoản vay tại NHNo Đồ Sơn có lẽ lớn hơn so với các ngân hàng trong thành phố. Tuy nhiên, phần lớn khoản vay là vay ngắn hạn nên rủi ro thấp hơn vay dài hạn.

Từ bảng trên ta thấy: Tỷ lệ Nợ xấu của Ngân hàng rất nhỏ, nằm trong giới hạn Nợ xấu cho phép. Điều này cho thấy Ngân hàng đã thực hiện tốt quy

trình tín dụng, các món vay có độ an toàn cao, các nhân viên tín dụng đã kiểm tra, giám sát tốt khách hàng vay, đảm bảo khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích và trả nợ gốc và lãi đúng hạn. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu thấp cũng là do ngân hàng chặt chẽ trong việc cho vay, quy mô tín dụng có sự mở rộng (như đã phân tích) nhưng chưa có nhiều khách hàng lớn, lợi nhuận thu được cũng sẽ thấp hơn. Điều này thể hiện chính sách của ngân hàng là chỉ chấp nhận mức rủi ro thấp dù lợi nhuận không được cao nhưng an toàn tín dụng là trên hết. Trong tình hình kinh tế khó khăn, việc cẩn thận trong kinh doanh để tránh bị rơi vào hoàn cảnh khủng hoảng là tốt nhưng trong tương lai khi nền kinh tế khá hơn cần có những khoản vay lớn, thu được lợi ích lớn hơn, tỷ lệ nợ xấu có thể cao hơn lên đến 2% vẫn nằm trong giới hạn cho phép.

❖ **Chỉ tiêu định tính**

Ngoài các chỉ tiêu định lượng, chất lượng tín dụng của ngân hàng còn được phản ánh thông qua các chỉ tiêu định tính - những chỉ tiêu hết sức quan trọng có tính chất quyết định đối với chất lượng và độ an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng:

- Thủ tục và thẩm định cho vay vốn:

Tại NHNo Đồ Sơn, yêu cầu về các thủ tục giấy tờ thời gian làm việc khá đơn giản để phù hợp với đối tượng khách hàng là bà con nông dân, hộ sản xuất nhỏ. Tuy nhiên, phục vụ tốt nhất cho khách hàng nhưng phải đảm bảo đúng quy chế cho vay vốn tín dụng. Cán bộ tín dụng tại ngân hàng thường thực hiện tuần tự, chuẩn xác trong công tác thẩm định khả năng tài chính, năng lực pháp lý của khách hàng, về tài sản đảm bảo, cán bộ tín dụng ngân hàng đến tận cơ sở của khách hàng để xem xét thực tế việc sản xuất của khách hàng có đúng như thông tin khách hàng cung cấp. Từ đó, cán bộ tín dụng đưa ra được quyết định hợp lý nhất vừa phục vụ tốt khách hàng vừa phòng ngừa rủi ro.

- Xét duyệt cho vay:

Cán bộ tín dụng của ngân hàng luôn đảm bảo xét duyệt cho vay một cách cẩn thận trong thời hạn cho phép. Nếu là khoản vay lớn, khách hàng vay mới thì đích thân giám đốc phòng Tín dụng đi thẩm định để quyết định có cho vay không. Nếu không, cán bộ sẽ khéo léo từ chối khách hàng, không để khách hàng phải mất lòng và giữ được hình ảnh của ngân hàng.

- Tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ tín dụng

Phần lớn các cán bộ tín dụng của NHNo ĐS đều có kỹ năng giao tiếp, ứng xử tốt nên khách hàng rất thoải mái tự nhiên cung cấp thông tin và trở thành khách hàng quen của ngân hàng. Tuy vậy, có cán bộ mới đến làm việc đã sơ ý làm mất lòng khách hàng do hẹn khách hàng nhưng để họ phải chờ đợi lâu và có thái độ nóng nảy khi từ chối cho vay. Đây là bài học cho mỗi cán bộ rút kinh nghiệm để không mắc lại sai lầm này.

- Cơ sở vật chất của ngân hàng

NHNo ĐS được đầu tư xây dựng khang trang, khu làm việc vuông vắn, sạch sẽ ngăn nắp. Điều này tạo cảm giác đầu tiên khi khách hàng bước vào ngân hàng đó là chuyên nghiệp, văn minh. Song, khu vực làm việc của các cán bộ tín dụng hơi nhỏ và kín, khách hàng sẽ cảm thấy có chút gò bó.

2.2.4. Đánh giá chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo ĐS**Bảng 11: Tổng hợp chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay**

Chỉ tiêu		Đơn vị tính	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Doanh số cho vay		Triệu đồng	118.832	218.958	257.905
Doanh số thu nợ		Triệu đồng	84.550	185.641	228.222
Dư nợ	Số tiền	Triệu đồng	128.313	161.630	191.312
	Tốc độ tăng	%	37,5	26	18,3
	Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn	%	59,7	72,3	68,4
	Tỷ trọng dư nợ trung hạn	%	40,3	27,7	31,6
Vòng quay vốn tín dụng		Vòng/năm	0,78	1,28	1,2
Hệ số thu nợ		Lần	0,71	0,85	0,88
Tỷ lệ nợ xấu		%	0,6	0,2	0,18
Thu nhập từ hoạt động cho vay (lãi vay)		Triệu đồng	16.079	28.299	31.390

2.2.4.1. Kết quả đạt được

Năm 2012, bối cảnh kinh tế thế giới biến động phức tạp, khó lường, thương mại sụt giảm mạnh, tăng trưởng toàn cầu thấp. Ở trong nước, việc thắt chặt chính sách tài khóa và tiền tệ để kiềm chế lạm phát là cần thiết nhưng khiến cho nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn. Tình hình đó ảnh hưởng đến hoạt động của ngành Ngân hàng nói chung và Agribank nói riêng. Nỗ lực vượt qua khó khăn, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Đồ Sơn đã và đang góp phần đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn cho các phương án sản xuất – kinh doanh khả thi của các doanh nghiệp và hộ sản xuất, khẳng định vai trò chủ lực trên thị trường tài chính nông thôn. Có thể thấy rõ qua việc mở rộng quy mô tín dụng của ngân hàng.

✓ Doanh số cho vay và dư nợ cho vay tăng lên qua các năm. Trong năm qua, NH đã xác định đúng hướng coi mặt trận nông nghiệp, nông thôn, nông dân là một đại bàn đầy tiềm năng dành cho NH và đã chỉ đạo điều hành linh hoạt, cải tiến thủ tục và tinh thần phục vụ, từ đó nguồn vốn và dư nợ có bước tăng trưởng khá, năm sau cao hơn năm trước. Vốn đầu tư vào các ngành kinh tế đặc biệt trên địa bàn quận Đồ Sơn đã cho vay nuôi trồng thủy sản, dịch vụ và du lịch, khai thác đánh bắt thủy sản, chiếm 80% thị phần tín dụng trên địa bàn.

✓ Cơ cấu cho vay khá hợp lý, các khoản vay tập trung vào nhu cầu vốn ngắn hạn phù hợp với tình hình sản xuất và ngành nghề kinh tế trên địa bàn quận Đồ Sơn, dư nợ vay trung hạn chiếm tỷ trọng không nhỏ; lãi suất cho vay, kỳ hạn trả nợ và phương thức trả nợ được điều chỉnh linh hoạt, phù hợp với từng khách hàng vay vốn. Trong điều kiện nền kinh tế như hiện nay, ngân hàng tiếp tục giữ chiến lược chú trọng cho vay ngắn hạn kết hợp cho vay dài hạn giúp đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng và trụ vững qua thời kỳ khó khăn.

✓ Công tác thu nợ đảm bảo đúng tiến độ. Cán bộ tín dụng theo sát quy trình tín dụng, thường xuyên kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn của khách hàng, kịp thời phát hiện khoản nợ có vấn đề, nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng hạn. Vì vậy, chất lượng tín dụng được đảm bảo. Điều này cũng được thể hiện qua hệ số thu nợ - đánh giá khả năng thu hồi nợ từ đồng vốn ngân hàng bỏ ra. Hệ số thu hồi nợ năm 2010 là 0,71; năm 2011 là 0,85 và năm 2012 là 0,88. Hệ số này khá cao và tăng dần chứng tỏ đồng vốn đầu tư của ngân hàng được đảm bảo và công tác thu hồi nợ ngày càng tốt hơn.

✓ Tình hình luân chuyển vốn của ngân hàng tốt, vòng quay vốn tín dụng năm 2012 đạt 1,2 vòng/năm. Như vậy tốc độ di chuyển vốn lớn, hiệu quả thu nợ nhanh, chất lượng cho vay tốt. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng quản lý vốn của ngân hàng tốt.

✓ Trong quá trình cho vay, quản lý khoản vay là việc không đơn giản. Dù ngân hàng có thường xuyên theo dõi, giám sát chặt chẽ khách hàng thì vẫn không tránh khỏi có những sai sót và những rủi ro từ phía khách hàng hoặc có những ảnh hưởng tiêu cực khách quan từ nền kinh tế. Vì vậy, nợ quá hạn, nợ xấu trong ngân hàng là không thể tránh khỏi. NHNo ĐS có tỷ lệ nợ xấu ở mức rất thấp, ba năm liền dưới 1% và tỷ lệ này có xu hướng giảm. Điều này cho thấy Ngân hàng đã thực hiện nghiêm ngặt việc cho vay theo quy trình tín dụng, các món vay có độ an toàn cao, chất lượng hoạt động cho vay tốt.

✓ Với việc mở rộng quy mô cho vay, đa dạng hóa hoạt động cho vay nhưng vẫn đảm bảo chất lượng, thực hiện tốt công tác cấp vốn và quản lý khoản vay, NHNo ĐS đã thu được nguồn lợi nhuận ngày càng lớn, có thể thấy qua chỉ tiêu tiền lãi vay có sự tăng trưởng từ năm 2010 đến năm 2012. Ngân hàng đã tập trung vốn đúng khu vực, phù hợp với sự phát triển của kinh tế quận Đồ Sơn theo hướng: phát triển dịch vụ - du lịch, mở rộng sản xuất nông nghiệp. Người vay vốn sử dụng đồng vốn hiệu quả, thu được lợi nhuận, phần khởi làm ăn, lại có tiền trả nợ ngân hàng. Giá mặt hàng thủy sản, nông nghiệp những năm gần đây có tăng, tuy nhiên, cơ cấu thủy sản, nông nghiệp của quận Đồ Sơn có xu hướng giảm dần. Dịch vụ - du lịch đang ngày một chiếm tỷ trọng lớn, là thế mạnh của quận và cũng là khu vực đầy tiềm năng cho kinh doanh ngân hàng. Vì vậy, dù luôn coi trọng mặt trận nông nghiệp – nông thôn – nông dân nhưng ngân hàng cũng quan tâm khai thác những nguồn lợi to lớn khác. NHNo ĐS bản chất vẫn là ngân hàng thương mại.

Những năm vừa qua, trong điều kiện kinh tế khó khăn, NHNo ĐS vẫn đạt được những kết quả tích cực, góp phần vào việc công nghiệp hóa – hiện đại hóa nông nghiệp nông thôn và tăng trưởng kinh tế của quận. Kết quả ấy là nhờ có một chính sách tín dụng hợp lý đối với từng khoản vay, sự chỉ đạo đúng đắn của lãnh đạo ngân hàng và sự nỗ lực của các cán bộ tín dụng. Với những biến động của thị trường, sự cạnh tranh của các ngân hàng trong cùng địa bàn, NHNo ĐS đã từng bước hoàn thiện cơ chế chính sách cho vay, có

chiến lược thu hút khách hàng, định hướng khách hàng mục tiêu để mở rộng mà vẫn đảm bảo chất lượng hoạt động cho vay. Ngân hàng cũng coi trọng chất lượng nhân sự, các cán bộ được cử đi học nâng cao trình độ chuyên môn sẽ ngày càng đáp ứng được tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

2.2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Mặc dù chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng khá tốt nhưng vẫn còn những hạn chế cần được khắc phục sau khi đã hiểu được nguyên nhân.

✖ Đến nay, nền kinh tế của quận Đồ Sơn đã có đủ các loại hình kinh tế hoạt động: doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, kinh tế tập thể, kinh tế cá thể...Số doanh nghiệp nhà nước được cổ phần hoá ngày càng nhiều, cơ cấu kinh tế chuyển dịch từ thành phần kinh tế nhà nước sang thành phần kinh tế ngoài nhà nước ngày càng lớn. Tuy nhiên, NHNo ĐS mới chỉ khai thác nguồn lợi từ cho vay đối với hộ gia đình – cá nhân, ngân hàng không có khoản cho vay nào với doanh nghiệp tư nhân, công ty liên doanh, công ty có vốn đầu tư nước ngoài và doanh nghiệp nhà nước. Như vậy, ngân hàng đã để lỡ nhiều khách hàng tiềm năng. Chính những công ty này sẽ đem lại thu nhập lớn hơn cả so với việc cho vay hộ gia đình – cá nhân. Việc chưa thực sự đa dạng khách hàng cũng một phần do chính sách của NHNo Việt Nam và đối tượng được quan tâm hàng đầu của hệ thống NH Nông nghiệp vẫn là “tam nông”. Tuy nhiên, ngân hàng có thể vừa kết hợp đồng hành “tam nông” vừa mở rộng hoạt động cho vay tới nhiều loại hình doanh nghiệp hơn thì chắc chắn ngân hàng sẽ có sự tăng trưởng vượt bậc.

✖ Để có sự phát triển công việc kinh doanh trong mỗi doanh nghiệp thì những nhân viên kinh doanh phải thật sự tài năng. Đối với ngân hàng chính là phát triển hoạt động cho vay và chất lượng cán bộ tín dụng. NHNo ĐS có đội ngũ cán bộ phần lớn là trẻ và năng động nhưng kinh nghiệm chưa nhiều, việc phân tích đánh giá khách hàng chưa chuyên nghiệp, không có một hệ thống xếp

hạng tiêu chuẩn nào làm cơ sở. Vì vậy, việc thẩm định khách hàng còn nhiều hạn chế.

✖ Thời hạn cho vay và kỳ hạn nợ chưa hợp lý, nhiều khoản vay phải điều chỉnh trong quá trình cho vay và thu nợ.

Tóm lại, những hạn chế gây ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng là:

- Từ phía ngân hàng: chưa có hệ thống đánh giá xếp hạng khách hàng hoàn chỉnh, trình độ một số cán bộ tín dụng còn non trẻ, dễ mắc sai lầm, thông tin về khách hàng có độ chính xác chưa cao; thiếu sự kết hợp chặt chẽ giữa ngân hàng và các tổ chức đoàn thể trên địa bàn quận như Hội nông dân, Hội phụ nữ... để hướng dẫn các cá nhân, hộ gia đình sử dụng vốn vay hợp lý, có hiệu quả và quản lý khoản vay, nâng cao chất lượng cho vay.

- Từ phía khách hàng: hạn chế từ việc thu thập thông tin của khách hàng do khách hàng cách xa trụ sở ngân hàng, đi lại không thuận tiện; hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng gặp khó khăn do trình độ quản lý yếu kém, áp dụng phương án vay vốn không hiệu quả như trên giấy tờ. Các hộ gia đình phần lớn làm ăn nhỏ lẻ, manh mún, chưa bắt kịp sự thay đổi của kinh tế thị trường và đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng sản phẩm.

- Ảnh hưởng từ môi trường bên ngoài: nền kinh tế tác động trực tiếp tới người lao động, hộ sản xuất, doanh nghiệp, từ đó tác động đến việc kinh doanh của ngân hàng. Điều kiện tự nhiên thay đổi thất thường, bão lũ gây hậu quả xấu đến việc làm ăn của người dân.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN ĐỎ SƠN

3.1. Định hướng

3.1.1. Định hướng chung

Trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2012 và mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2013 được Quốc hội thông qua, Ngân hàng Nhà nước sẽ điều hành chính sách tiền tệ chặt chẽ, thận trọng, linh hoạt, gắn kết chặt chẽ với chính sách tài khóa nhằm tiếp tục tăng trưởng ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát thấp hơn, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế cao hơn năm 2012. Định hướng trong năm 2013, tín dụng tăng khoảng 12% nhưng được điều chỉnh phù hợp với diễn biến thực tế.

Trên cơ sở định hướng của Ngân hàng Nhà nước, Agribank có định hướng riêng cho hệ thống ngân hàng của mình: “ *Kế hoạch năm 2013 tăng trưởng tín dụng đạt trên 10%, riêng nông nghiệp nông thôn tăng khoảng 15%. Trọng tâm sẽ tập trung vào lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn, kinh tế hộ và doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm phần lớn tỷ trọng cho vay nông nghiệp và nông thôn sẽ đẩy lên trên 70% tổng dư nợ cho vay. Phương thức bán hàng trong năm tới là bán theo gói sản phẩm và sẽ tiếp tục hướng bán lẻ để làm sao đảm bảo hài hòa lợi ích của hai phía*” - Chủ tịch HĐQT Agribank Nguyễn Ngọc Bảo (Thông tin Agribank). Năm 2013 và những năm tiếp theo, Agribank xác định mục tiêu chung là tiếp tục giữ vững, phát huy vai trò ngân hàng thương mại hàng đầu, trụ cột trong đầu tư vốn cho nền kinh tế đất nước, chủ lực trên thị trường tài chính, tiền tệ ở nông thôn, kiên trì bám trụ mục tiêu hoạt động cho “Tam nông”. Tập trung toàn hệ thống và bằng mọi giải pháp để huy động tối đa nguồn vốn trong và ngoài nước. Duy trì tăng trưởng tín dụng ở mức hợp lý. Ưu tiên đầu tư cho “tam nông”, trước tiên là các hộ gia đình sản xuất nông, lâm, ngư, diêm nghiệp, các doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm đáp ứng được yêu cầu chuyển dịch cơ cấu đầu tư cho sản xuất nông nghiệp,

nông thôn, tăng tỷ lệ dư nợ cho lĩnh vực này đạt 70%/tổng dư nợ. Để tiếp tục giữ vững vị trí là ngân hàng hàng đầu cung cấp sản phẩm dịch vụ tiện ích, hiện đại có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của đông đảo khách hàng, đồng thời tăng nguồn thu ngoài tín dụng, Agribank không ngừng tập trung đổi mới, phát triển mạnh công nghệ ngân hàng theo hướng hiện đại hóa. Năm 2013, Agribank phấn đấu đạt được các mục tiêu tăng trưởng cụ thể, đó là: so với năm 2012, nguồn vốn tăng từ 11%-13%; dư nợ tăng 9%- 11%; tỷ lệ cho vay nông nghiệp, nông thôn đạt 70%/tổng dư nợ; nợ xấu dưới 5%; tỷ lệ thu ngoài tín dụng tăng 10%; hệ số an toàn vốn (CAR) theo chuẩn quốc tế.

Đối với NHNo&PTNT Đồ Sơn, trước hết NH sẽ tập trung cho công tác tư tưởng, củng cố niềm tin, tạo sự nhất trí cao trong đội ngũ Đảng viên, cán bộ công nhân viên chức trong Chi nhánh, có tinh thần dám nghĩ dám làm, chủ động tích cực trước cơ chế mới. Bên cạnh đó, Chi nhánh thực hiện cải cách thủ tục cho vay để giúp doanh nghiệp và cá nhân, hộ sản xuất phục hồi và phát triển, thu hút du lịch dịch vụ, xây dựng và nâng cao hình ảnh, thương hiệu của Agribank, phấn đấu nguồn vốn tăng trưởng 30%, trong đó thành phố giao 19,5%; dư nợ tăng trưởng 25%, trong đó thành phố giao 11,7%; nợ xấu 0,3%, trong đó thành phố giao 0,5%; thu xử lý rủi ro 700 triệu đồng; hệ số tiền lương đạt 1,2 lần.

3.1.2. Định hướng hoạt động cho vay

NHNo&PTNT Đồ Sơn có những định hướng đối với hoạt động cho vay như sau:

- Giữ vững thị trường, thị phần vốn cho vay chiếm trên 80% toàn địa bàn quận Đồ Sơn, tiếp tục gắn bó với khách hàng truyền thống là cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Mở rộng hoạt động cho vay, tiếp tục chuyển dịch cơ cấu dư nợ theo định hướng của NHNo&PTNT Việt Nam.
- Đầu tư có chọn lọc, ưu tiên hộ sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp vừa và nhỏ sản xuất kinh doanh có hiệu quả. Quan tâm đầu tư các dự án chuyển

dịch cơ cấu kinh tế, góp phần tích cực vào nhiệm vụ chuyển dịch cơ cấu kinh tế của địa phương.

- Tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng cho vay, thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình thủ tục trong cho vay, chấp hành nghiêm túc các quy định về thông tin tín dụng, phân loại nợ, xếp loại khách hàng.

Bên cạnh hoạt động cho vay là nghiệp vụ chính, NH cần mở rộng kinh doanh các dịch vụ khác như: dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, chi trả kiều hối. Những hoạt động này phát triển sẽ hỗ trợ tích cực cho việc kinh doanh của ngân hàng, tăng khả năng cạnh tranh cho ngân hàng.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đà Sơn

Để có được những giải pháp hợp lý, có thể áp dụng để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay thì trước tiên phải xuất phát từ thực trạng hoạt động của ngân hàng, từ thực trạng ấy biết được mặt mạnh, mặt yếu, những tồn đọng và nguyên nhân. Thứ hai, phải dựa vào tình hình kinh tế nước ta hiện nay và những điều kiện phát triển của địa bàn hoạt động – quận Đồ Sơn. Các biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay không những vừa đáp ứng mục tiêu của ngân hàng, vừa thỏa mãn nhu cầu của khách hàng mà còn phải góp phần vào mục tiêu tăng trưởng kinh tế, an sinh xã hội của địa phương. Chỉ có thuận theo những điều kiện, xu hướng phát triển của địa bàn thì ngân hàng mới kinh doanh bền vững.

3.2.1. Thực hiện tốt chính sách thu hút và phát triển nguồn vốn

Ngân hàng luôn muốn mở rộng việc kinh doanh, thu được nhiều lợi nhuận hơn. Tuy nhiên, nếu không có nguồn vốn để cho vay thì ngân hàng cũng không có lợi nhuận. Vì vậy Ngân hàng phải tăng nguồn vốn cho vay, tức là tăng huy động vốn. Ngân hàng cần áp dụng các biện pháp thu hút tiền gửi như sau:

- Chính sách Marketing: NH thực hiện việc tuyên truyền, quảng bá hình ảnh đến khách hàng qua tiếp xúc trực tiếp, băng rôn, tờ rơi, tặng quà cho khách

hàng (hiện vật, thẻ cào lĩnh tiền trực tiếp). Việc huy động vốn phải phù hợp với khách hàng từng vùng miền, đối với quận Đồ Sơn, vẫn còn nhiều hộ chưa có mạng Internet nên việc giới thiệu Ngân hàng đến khách hàng cần phải làm trực tiếp, cán bộ NH đi tiếp xúc với người dân hoặc quảng bá hình ảnh qua báo chí chứ không tập trung làm qua website.

- Tăng cường mở rộng quan hệ với các tổ chức như Prudential, công ty điện lực, Trung tâm viễn thông 1, Tập đoàn Viễn thông Quân đội và tìm hiểu, tiếp cận thêm các tổ chức khác trên địa bàn để có thể sử dụng nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của các tổ chức này. Tuy nhiên, cần lưu ý nguồn vốn ngắn hạn chỉ sử dụng cho vay ngắn hạn để đảm bảo khả năng thanh khoản.

- Tăng cường tìm kiếm thu hút nguồn vốn dài hạn: ngân hàng tăng quy mô vốn dài hạn không những có thêm những khoản cho vay trung, dài hạn đem lại lợi nhuận cao hơn mà nếu dùng nguồn vốn này để cho vay ngắn hạn cũng an toàn hơn nhiều. Tuy nhiên, thu hút nguồn vốn dài hạn trên địa bàn quận với điều kiện như hiện nay cũng rất khó khăn. Vì vậy, ngân hàng nên tìm kiếm khách hàng là các tổ chức, cá nhân bên ngoài địa bàn, hấp dẫn họ bằng các ưu đãi trong việc gửi tiền như: tặng quà nhiều lần (khi khách hàng đến gửi tiền, khi rút lãi, sinh nhật khách hàng, công ty khách hàng tổ chức kỷ niệm ngày thành lập, mở thêm chi nhánh), gửi thông báo hàng tháng về số dư trong tài khoản của khách hàng để khách hàng tiện theo dõi qua tin nhắn điện thoại hoặc gọi điện trực tiếp hoặc gửi giấy báo tùy theo khách hàng thích phương thức nào hơn.

- NH giao chỉ tiêu vốn huy động cho từng cán bộ, nhân viên trong NH: mỗi kế toán viên phải huy động được một số lượng vốn tối thiểu nhất định, ví dụ 100 triệu đồng một tháng và sẽ được thưởng theo tỷ lệ phần trăm trên doanh số huy động, ví dụ 0,1% trên tổng số huy động. Như vậy, nếu kế toán viên huy động được 500 triệu đồng một tháng sẽ được thưởng tiền mặt là 500.000 đồng.

- Đa dạng các sản phẩm tiền gửi như: đặt tên gọi hấp dẫn cho tiền gửi đánh vào tâm lý khách hàng: Tiết kiệm Phát Tài, Tiền gửi tích lũy kiểu hời, Tiết kiệm năng động, Tài khoản Vàng. Các giao dịch viên cần nắm vững đặc điểm từng loại, phổ biến cho khách hàng hiểu về sản phẩm của NH.

- Phát triển các dịch vụ gia tăng tiện ích, khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ này khi gửi tiền: SMS Banking, Internet Banking.

Sau khi được tập trung lại, lượng vốn trên cần được sử dụng có hiệu quả, sinh lời cho ngân hàng. Vì vậy, cán bộ tín dụng phải rất cẩn thận đối với từng nghiệp vụ cho vay.

3.2.2. Thực hiện tốt quy trình cho vay

Để đi đến quyết định có thành lập một khoản vay hay không, cán bộ tín dụng phải thực hiện sát sao cả một quy trình phức tạp. Việc này đòi hỏi người cán bộ phải nắm vững kiến thức chuyên môn và còn có cả kiến thức kinh tế xã hội nhất định để hiểu được khách hàng, điều kiện địa bàn hoạt động, các chính sách chủ trương phát triển kinh tế xã hội của chính quyền địa phương, của thành phố, biết được thông tin về mùa vụ, sản xuất kinh doanh, việc tiêu thụ sản phẩm, nhu cầu trên thị trường như thế nào. Thẩm định khách hàng là giai đoạn quan trọng trong quy trình cho vay. Việc thẩm định phải dựa trên rất nhiều thông tin được tập hợp lại để đánh giá, phân tích, cuối cùng là quyết định xem có nên cho vay khách hàng này không đều phụ thuộc vào thông tin về khách hàng. Vì vậy, việc thu thập thông tin là vô cùng quan trọng.

- Thu thập thông tin về khách hàng

Tùy theo khách hàng và mục đích vay, cán bộ tín dụng phải thu thập thông tin của khách hàng càng nhiều, càng chi tiết càng tốt để làm cơ sở đánh giá chấm điểm xếp hạng khách hàng và thẩm định cho vay. Ngân hàng có thể tìm thấy nhiều nguồn thông tin: từ khách hàng vay, từ những người có liên quan như nhà cung cấp, người làm thuê, người thân, bạn bè, từ cấp chính quyền, cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan thuế, tổ chức đoàn thể, các ngân

hàng đã có quan hệ tín dụng với khách hàng vay, từ trung tâm phòng ngừa rủi ro tín dụng.

Việc thu thập thông tin dựa trên hai phương pháp: phương pháp trực tiếp – phỏng vấn khách hàng, những người có liên quan; phương pháp gián tiếp – phân tích, so sánh và tổng hợp thông tin đã có từ sổ sách kế toán, trao đổi, mua thông tin từ các cơ quan chức năng, các tổ chức tín dụng. Và cán bộ tín dụng phải tuân theo các nguyên tắc cơ bản khi thu thập thông tin:

- Sử dụng một mẫu chuẩn hoặc xác lập bản điều tra chi tiết bảo đảm khi thu thập thông tin không bị bỏ sót.
- Sử dụng tất cả các nguồn thông tin có thể đến mức đầy đủ nhất. So sánh thông tin thu được từ các nguồn khác nhau với thông tin khách hàng cung cấp nhằm phát hiện những khác biệt.
- Thu thập thêm các thông tin bất kể khi nào thấy cần thiết.
- Thông tin tài chính phải được thực hiện bởi hiện tại, quá khứ và xu hướng được xác định để có thể so sánh, phân tích.

Sau khi thu thập được thông tin, cán bộ tín dụng tiến hành đánh giá, phân tích năng lực pháp lý, khả năng tài chính của khách hàng theo hướng dẫn của quy trình tín dụng. Tuy nhiên, cán bộ tín dụng phải đặc biệt lưu ý đến những chỉ tiêu: vốn tự có, tổng nhu cầu vốn, phương án sản xuất kinh doanh và giá trị tài sản bảo đảm. Nếu không xác định đúng những yếu tố này đều dẫn tới xác định nhu cầu vay vốn và mức cho vay không đúng (thừa hoặc thiếu) và tất yếu xảy ra rủi ro, làm giảm chất lượng cho vay.

- Để công tác thẩm định đạt hiệu quả cao, ngân hàng nên có bộ phận chuyên trách thẩm định, nâng cao chất lượng thẩm định cho cán bộ tín dụng bằng cách cử cán bộ đi học lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, thường xuyên cập nhật thông tin kinh tế - xã hội, pháp luật để mở rộng hiểu biết về các lĩnh vực cho vay.

Tại NHNo&PTNT Đồ Sơn, quy trình tín dụng được chia làm 7 bước từ tiếp nhận, tư vấn và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn đến khi thanh lý

hợp đồng tín dụng. Tùy theo từng khoản vay và chức năng nhiệm vụ được giao, các cán bộ có liên quan sẽ thực hiện toàn bộ hoặc một phần quy trình cho vay. Thực tế, các khoản vay tại ngân hàng thường là do hộ gia đình, cá nhân vay, khoản vay nhỏ lẻ, vì vậy mỗi cán bộ tín dụng chịu trách nhiệm về một hoặc một số khoản vay. Trưởng phòng tín dụng luôn luôn giám sát, bao quát công việc của cả phòng và trực tiếp tham gia thẩm định cùng nhân viên tại cơ sở của khách hàng. Điều này giúp cho những cán bộ tín dụng còn non trẻ, chưa có nhiều kinh nghiệm có thể học hỏi thêm, nâng cao năng lực.

- Cán bộ tín dụng có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra tiến độ thực hiện và hiệu quả phương án vay vốn, kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế so với mục đích đã thỏa thuận, phân tích tình hình tài chính của khách hàng. Cán bộ tín dụng đôn đốc việc trả nợ gốc, lãi của khách hàng đầy đủ, đúng kỳ. Các khoản nợ đến hạn đều phải lập thông báo gửi cho khách hàng; thường xuyên xem xét tình hình tài sản bảo đảm và kiểm tra xác định những rủi ro bất khả kháng. Công việc kiểm tra được tiến hành định kỳ và đột xuất để ngân hàng quản lý tốt khoản vay, hạn chế rủi ro phát sinh, hạn chế các khoản nợ xấu, đảm bảo chất lượng hoạt động cho vay. Khi phát hiện khoản vay có vấn đề, cán bộ tín dụng cần báo cho lãnh đạo phòng tín dụng hoặc tùy điều kiện báo cáo với lãnh đạo ngân hàng để có biện pháp xử lý thích hợp. Việc thẩm định trước khi cho vay là bước quan trọng mở đầu để có một khoản vay chất lượng. Tuy nhiên, rủi ro vẫn có thể xảy ra trong quá trình sử dụng vốn của khách hàng. Vì vậy, cán bộ tín dụng cần làm tốt cả công tác kiểm tra, giám sát sau khi cho vay.

Mỗi cán bộ tín dụng cần nhận thức rõ trách nhiệm trong công việc của mình và thực hiện tốt quy trình cho vay. Các khoản vay được đảm bảo an toàn vừa có lợi cho ngân hàng, vừa có lợi cho người vay.

3.2.3. Đơn giản hóa thủ tục vay

Khách hàng vay vốn trên địa bàn quận Đồ Sơn có phần đông là cá nhân, hộ sản xuất nhỏ làm nghề nông, đánh bắt nuôi trồng thủy sản. Vì vậy,

cần thiết phải có một thủ tục vay đơn giản, dễ tiến hành nhưng vẫn đảm bảo việc lưu trữ thông tin, hợp pháp hợp lệ.

Hiện nay, thủ tục vay vốn tại ngân hàng làm tiêu tốn rất nhiều giấy tờ như giấy đề nghị vay vốn, phương án vay vốn, các giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm tiền vay, các báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh, năng lực tài chính, tình hình công nợ, sổ vay vốn, hợp đồng vay vốn, hợp đồng bảo đảm tiền vay, phụ lục hợp đồng thế chấp, cầm cố tài sản hình thành từ vốn vay, đơn yêu cầu đăng ký tài sản bảo đảm, biên bản xác định giá trị tài sản bảo đảm, giấy nhận nợ (trường hợp giải ngân từ 2 lần trở lên)... Những giấy tờ này vừa phải lưu trữ công kênh, vừa mất nhiều thời gian lập. Khi cán bộ tín dụng muốn tìm kiếm thông tin nào đó thì mất nhiều thời gian rà soát. Điều này cho thấy thủ tục vay vốn tại ngân hàng chưa thực sự khoa học. Ngân hàng có thể áp dụng bảng sau đây để làm cho thủ tục vay đơn giản, khoa học:

Bảng 12:

HỒ SƠ KHOẢN VAY

Thông tin pháp lý	Họ tên	Năm sinh	Địa chỉ	CMT/ Hộ chiếu	Gia đình		
					Vợ/chồng	Con	#(cha, mẹ...)
Sxkd/ nghề nghiệp							
Thu nhập							
Đăng ký KD	Số: xxxxxx						
Ghi chú #							
Phương án vay vốn	Chế biến cá khô:		Số lượng	Thành tiền	Số tiền vay: 21 triệu đ		
					Lãi suất: 14%/năm		
	- Mua cá thu tươi		200kg	20 triệu đ	Phương thức trả nợ: tháng		
	- Dụng cụ phơi, sấy		20 chiếc	1 triệu đồng	Thời gian vay: 3 tháng		
Tài sản đảm bảo	Loại	Giá trị	Đặc điểm	Lưu ý khác	Công chứng		
	Cầm cố sổ tiết kiệm	150 triệu đ	Kỳ hạn 12 tháng, số:..				
Giải ngân		Ngày	Số tiền	KH ký nhận	CBTD ký	Ghi chú	
	Lần 1						
	Lần 2						
	...						
Trả nợ	Lần 1						
	Lần 2						
	...						

Hợp đồng tín dụng được ký kết giữa bên A và bên NH No ĐỒ Sơn thỏa thuận việc NH cho vay..... (các điều khoản của hợp đồng)		
- Quyền và nghĩa vụ của bên vay		- Quyền và nghĩa vụ bên NH
Chữ ký KH:	Cán bộ TD:	Đại diện ngân hàng (đóng dấu):
Hải Phòng, ngày d/m/y		

Như vậy, ngân hàng có thể áp dụng mẫu bảng trên để tổng hợp thông tin khách hàng một cách ngắn gọn, khoa học, vừa đơn giản với khách hàng, vừa dễ quản lý và tiết kiệm chi phí cho ngân hàng. Thêm vào đó, ngân hàng có thể áp dụng linh hoạt bảng này trên hệ thống máy tính, lưu trữ gọn ghẽ, chỉnh sửa nội dung, kích cỡ bảng phù hợp với từng khách hàng và khoản vay.

Ví dụ:- Toàn bộ thành viên trong hộ gia đình đều làm một nghề, mục “ Sản xuất kinh doanh/ nghề nghiệp” có thể viết chung. Nếu mỗi người làm một nghề, viết riêng theo từng cột như trên.

- Số lần giải ngân, thời hạn trả nợ tùy theo cách tính của cán bộ tín dụng, có thể tăng thêm hàng “lần” hoặc rút ngắn lại.

- Nếu tài sản bảo đảm là đất đai, nhà ở thì mục “đặc điểm” ghi diện tích đất, mô tả ngắn gọn nhà ở, ví dụ “ 2 tầng mái bằng”, phần “lưu ý khác” ghi số giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

Đối với những khoản vay phức tạp hơn, cán bộ tín dụng có thể thêm các mục khác. Ví dụ: chuyển nợ quá hạn, đánh giá lại tài sản đảm bảo (nếu có phát sinh thay đổi)...đính kèm với tờ Hồ sơ vay vốn trên. Hoặc những khoản vay của tổ chức kinh tế, cần có thêm thông tin về tình hình tài chính, kết quả sản xuất kinh doanh.

Bên cạnh việc ghi chép giấy tờ, cán bộ tín dụng tiếp tục nhập thông tin vào hệ thống IPCAS.

3.2.4. Phát triển hoạt động cho vay và tăng trưởng dư nợ lành mạnh

Phát triển hoạt động cho vay và tăng trưởng dư nợ lành mạnh chính là nâng cao chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng. Để đạt được mục tiêu này cần kết hợp nhiều biện pháp: đa dạng hóa đối tượng vay song song với việc cho vay tập trung có trọng điểm để tăng quy mô cho vay, tăng khối lượng khoản vay; tăng cường tư vấn cho khách hàng và kiểm tra kiểm soát việc sử dụng tiền vay để duy trì các khoản dư nợ lành mạnh.

3.2.4.1. Đa dạng hóa đối tượng vay vốn

Đối tượng vay vốn ở đây gọi chung cho các khách hàng phân chia theo thành phần kinh tế, hình thức sở hữu, lĩnh vực sản xuất kinh doanh. Đa dạng hóa đối tượng vay vốn chính là cho vay trên nhiều lĩnh vực, nhiều thành phần kinh tế và các hình thức sở hữu khác nhau để mở rộng quy mô cho vay, tăng lợi nhuận và phân tán rủi ro trong hoạt động cho vay.

Hiện nay, dư nợ cho vay của NHNo&PTNT Đồ Sơn tập trung cho hộ gia đình với tỷ trọng trung bình trong tổng dư nợ là 70%, cho vay doanh nghiệp chiếm khoảng 30%. Ngân hàng có thể vẫn giữ tỷ trọng này hoặc cho vay theo hướng tăng tỷ trọng dư nợ hộ gia đình để phù hợp với mục tiêu của hệ thống ngân hàng nông nghiệp. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn tiếp tục cho vay những doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả. Ngoài ưu tiên cho vay khách hàng trên địa bàn quận Đồ Sơn, ngân hàng nên tìm kiếm thêm những khách hàng nằm ngoài địa bàn như quận Dương Kinh, quận Kiến An, huyện Kiến Thụy, là các địa bàn gần Đồ Sơn và các khu vực khác của thành phố. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải có mối quan hệ quen thân với khách hàng và tạo điều kiện ưu đãi trong quá trình cho vay cho khách hàng hơn những ngân hàng khác để giữ chân khách hàng. Tuy nhiên, ngân hàng lưu ý tìm hiểu và đầu tư cho khách hàng có tiềm năng, sản xuất kinh doanh hiệu quả, cán bộ tín dụng làm thêm công việc nữa là nghiên cứu thị trường.

Ngân hàng đa dạng đối tượng vay vốn theo các hình thức sở hữu: công ty tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty liên doanh và đa dạng ngành nghề: nông – lâm nghiệp, sản xuất chế biến, thương mại dịch vụ, du lịch, xây dựng song cần tăng trưởng dư nợ theo xu hướng tăng tỷ trọng các ngành sử dụng vốn vay có hiệu quả như du lịch, thương mại – dịch vụ, sản xuất chế biến; giảm tỷ trọng các ngành ít hiệu quả như xây dựng; ưu tiên nông nghiệp, nông dân. Du lịch của quận Đồ Sơn được thành phố rất quan tâm và tạo điều kiện phát triển, năm 2013 còn là năm Du lịch Quốc gia Đồng bằng sông Hồng – Hải Phòng, sân golf mới được khai trương, điều này sẽ thu hút ngày càng nhiều nguồn đầu tư trên địa bàn quận, các dự án, các doanh nghiệp mới xuất hiện. Đây là cơ hội cho Đồ Sơn và cũng là cơ hội cho ngân hàng No Đồ Sơn.

3.2.4.2. Cho vay tập trung, có trọng điểm

Đa dạng hóa đối tượng vay nhưng cần cho vay tập trung, có trọng điểm đối với những khách hàng thuộc ngành nghề có tiềm năng lớn, có triển vọng phát triển bền vững. Trong điều kiện tự nhiên của quận Đồ Sơn thì đó là những nghề sản xuất kinh doanh dựa vào lợi thế biển: sản xuất, nuôi trồng, chế biến thủy hải sản, dịch vụ du lịch, trong đó có dịch vụ nghỉ mát là chính, ngoài ra còn du lịch sinh thái, văn hóa tâm linh.

3.2.4.3. Tăng cường tư vấn cho khách hàng vay vốn

Đây là một công việc quan trọng trong quá trình cho vay của ngân hàng. Các hộ sản xuất kinh doanh có trình độ học vấn và chuyên môn khác nhau, làm ngành nghề khác nhau đòi hỏi cán bộ tín dụng có sự trợ giúp, tư vấn về:

- Thứ nhất là quy trình thủ tục vay vốn, cán bộ tín dụng phải giải thích tỉ mỉ cho khách hàng mới vay lần đầu tại ngân hàng.
- Tư vấn giúp khách hàng xác định nhu cầu vay vốn, phương án vay vốn, nên sử dụng vốn vay như thế nào. Khách hàng sẽ sử dụng vốn hiệu quả hơn, tránh

những rủi ro có thể phát sinh như thiếu vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh, mua những nguyên vật liệu không cần thiết.

- Thứ hai, trong quá trình sử dụng vốn, khách hàng có thể gặp khó khăn về quản lý, sản xuất, gặp khó khăn do điều kiện khách quan, cán bộ tín dụng cũng phải tìm cách giúp đỡ, tư vấn giúp họ vượt qua khó khăn, đảm bảo nguồn trả nợ cho ngân hàng. Ngân hàng cũng có thể tiếp cận thông tin về thị trường nhanh hơn nên có thể cung cấp cho khách hàng, giúp họ tận dụng thời cơ hoặc tránh được những tổn thất do thiếu thông tin.

Khi tăng cường tư vấn, cán bộ tín dụng cũng đồng thời tiếp xúc, hỏi han biết được tình hình thực tế của khoản vay, kiểm tra kiểm soát một cách khéo léo việc sử dụng tiền vay. Điều kiện quan trọng để có thể tư vấn tốt cho khách hàng chính là cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao và hiểu biết rộng về nhiều lĩnh vực.

3.2.4.4. Duy trì quan hệ với khách hàng vay vốn

Có những doanh nghiệp chạy theo những khu vực thị trường tiềm năng mới mà quên mất khách hàng truyền thống của mình. Khi nhận ra số khách hàng mới có được không nhiều bằng khách hàng cũ thì những khách hàng trước đây đã chuyển sang tiêu dùng sản phẩm của doanh nghiệp khác. Trong trường hợp của ngân hàng, duy trì quan hệ với khách hàng là vô cùng quan trọng, đặc biệt là những khách hàng lâu năm, họ chính là khu vực tạo ra lợi nhuận ổn định và an toàn hơn cả. Bản chất quan hệ giữa ngân hàng và người đi vay là chủ nợ và con nợ. Con nợ sẽ luôn có cảm giác áp lực, lo lắng do bị kiểm soát bởi chủ nợ và việc trả nợ. Chính tâm lý này đòi hỏi cán bộ tín dụng phải khéo léo khi tiếp xúc với họ, khi nào nên mềm mỏng ân cần, khi nào nên khắt khe, cứng rắn. Duy trì quan hệ tốt với khách hàng truyền thống và khách hàng mới là biện pháp liên quan đến chỉ tiêu định tính, cần đến kỹ năng giao tiếp của người cán bộ và chính sách Marketing của ngân hàng.

- Khách hàng quen thuộc: thủ tục vay nhanh gọn, ít phải nhắc việc trả nợ

- Khách hàng mới: tăng cường tư vấn, quan tâm đến tình hình sản xuất kinh doanh, tạo ấn tượng tốt.

- Khách hàng kinh doanh có hiệu quả, dư nợ lành mạnh: có thể điều chỉnh lãi suất thấp hơn trong lần vay tới hoặc tặng quà cho khách hàng.

Tóm lại, các biện pháp trên đều nhằm phát triển hoạt động cho vay và tăng trưởng dư nợ lành mạnh.

3.2.5. Thực hiện tốt công tác thu nợ, ngăn ngừa nợ quá hạn

Ngân hàng thường xuyên theo dõi tình trạng của mỗi khoản vay, giao cho mỗi cán bộ tín dụng quản lý một số khoản vay nhất định, chịu trách nhiệm thông báo, nhắc nhở, đôn đốc khách hàng trả nợ đầy đủ đúng hạn. Những khách hàng lâu năm, có uy tín với ngân hàng thì cán bộ tín dụng sử dụng cách thức thông báo, để họ tự giác trả nợ. Với những khoản vay khác thì cần nghiêm khắc, đốc thúc nhiều lần, thậm chí đến cơ sở, gặp trực tiếp khách hàng để đòi nợ nếu khách hàng chây ỳ, trì hoãn nhiều lần.

Cán bộ tín dụng phân tích tình hình dư nợ, phân loại nợ, xác định nợ có vấn đề, nợ quá hạn để có biện pháp xử lý thích hợp. Ngân hàng trích lập dự phòng rủi ro theo quy định.

3.2.6. Nâng cao năng lực cán bộ tín dụng

Tất cả cán bộ tín dụng đều cần có chuyên môn và hiểu biết rộng về nhiều lĩnh vực để có thể làm tốt công việc của mình từ khâu thẩm định khách hàng đến khi kết thúc hợp đồng cho vay và để có thể áp dụng những biện pháp trên nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng. Những cán bộ trẻ, chưa có kinh nghiệm cần được đào tạo bồi dưỡng thêm, cần theo sát những cán bộ dày dặn kinh nghiệm để học hỏi, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và hiểu biết thực tế.

Ngân hàng cần có chế độ khen thưởng để khuyến khích tinh thần làm việc của cán bộ tín dụng những cũng cần tổ chức họp mặt rút kinh nghiệm định kỳ để nhắc nhở, hạn chế sai sót trong quá trình cho vay.

3.3. Điều kiện để thực hiện tốt những giải pháp đã đề xuất – kiến nghị với Chính Phủ, Ngân hàng Nhà Nước và NHNo&PTNT Việt Nam

3.3.1. Đối với Chính Phủ

- Tạo ra môi trường pháp lý, môi trường kinh tế - xã hội ổn định cho hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại, hoàn thiện các hệ thống pháp luật, Luật các Tổ chức tín dụng và luật Doanh nghiệp cùng các văn bản pháp luật liên quan.
- Có các biện pháp hiệu quả để những chủ trương, chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế, nhất là kinh tế nông thôn đi vào thực tế, phát huy sức mạnh, thực sự có ích cho người dân, giúp người dân yên tâm sản xuất.
- Hoàn thiện việc cấp giấy chứng nhận sử dụng đất cho người dân vì đây là tài sản đảm bảo chính khi vay vốn ngân hàng.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Thực hiện tốt chức năng của Ngân hàng Trung Ương trong điều hành hiệu quả chính sách tiền tệ, đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả; gắn kết chặt chẽ với chính sách tài khóa, kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, đồng thời bám sát các chỉ đạo của Chính Phủ.
- Chỉ đạo các ngân hàng thương mại triển khai đồng bộ các giải pháp về tín dụng, lãi suất, góp phần tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp về chi phí vay vốn, khả năng tiếp cận vốn để duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh.
- Chỉ đạo triển khai cơ cấu lại hệ thống các TCTD, kiểm soát rủi ro hệ thống.
- Khuyến khích các NHTM chuyển đổi cơ cấu tín dụng theo hướng tập trung vốn cho sản xuất hàng xuất khẩu, nông nghiệp, công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

3.3.3. Đối với NHNo&PTNT Việt Nam

- Thực hiện đúng các quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước về tập trung vốn tín dụng cho bốn đối tượng kinh tế nông nghiệp, nông thôn, xuất khẩu, doanh nghiệp vừa và nhỏ, công nghiệp phụ trợ.

- Tích cực huy động vốn từ các tổ chức và dân cư để mở rộng tín dụng và đảm bảo khả năng thanh toán.
- Tiếp tục đổi mới quản trị, điều hành kinh doanh kiểm soát tín dụng tăng trưởng theo hướng bền vững và nâng cao chất lượng.
- Tiếp tục triển khai các giải pháp cơ cấu lại Agribank như: Cơ cấu lại thị trường kinh doanh theo hướng tập trung thị trường tài chính, tín dụng ở khu vực nông thôn, sáp nhập các chi nhánh yếu kém và chi nhánh tốt; cơ cấu lại bộ máy quản trị và điều hành để nâng cao hiệu quả kinh doanh; cơ cấu lại các sản phẩm, dịch vụ cấp tín dụng để phù hợp với thị trường nông thôn và nâng cao chất lượng; cơ cấu lại hệ thống kiểm tra kiểm soát nội bộ để nâng cao hiệu quả, giảm thiểu rủi ro.
- Tài trợ cho các dự án, chương trình an sinh xã hội cho hộ nghèo, tài trợ cho y tế, giáo dục.
- Luôn đồng hành cùng với nông nghiệp, nông thôn, nông dân; lấy hoạt động kinh doanh ở khu vực nông nghiệp và nông thôn là chính, coi trọng thị trường đô thị để quảng bá thương hiệu, phát triển dịch vụ và tiếp cận khách hàng lớn.
- Hoàn thiện cơ cấu tổ chức hệ thống công nghệ thông tin: hoàn thiện hệ thống IPCAS có độ bảo mật, an toàn cao, có khả năng thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng hữu hiệu, đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế đang chuyển đổi và tăng trưởng.
- Phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

KẾT LUẬN

Agribank từ khi thành lập (26/3/1988) đến nay luôn khẳng định vai trò là Ngân hàng thương mại lớn nhất, giữ vai trò trụ cột đối với nền kinh tế đất nước, đặc biệt đối với nông nghiệp, nông dân, nông thôn; thực hiện sứ mệnh quan trọng dẫn dắt thị trường; đi đầu trong việc nghiêm túc chấp hành và thực thi các chính sách của Đảng, Nhà nước, sự chỉ đạo của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về chính sách tiền tệ, đầu tư vốn cho nền kinh tế. Agribank đạt được những thành tựu như hiện nay có phần đóng góp quan trọng của NHNo&PTNT Đồ Sơn.

Qua thời gian tìm hiểu, nghiên cứu lý luận kết hợp với thực tiễn, em đã chọn đề tài “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đồ Sơn” làm khóa luận tốt nghiệp. Em mong muốn góp phần nhỏ vào việc cải thiện hoạt động cho vay của NHNo Đồ Sơn cũng như của các NHTM nói chung. Trong đề tài, em đã thực hiện được một số nội dung như sau:

- ✓ Khái quát những vấn đề lý luận về NHTM, hoạt động của NHTM, đặc biệt là hoạt động cho vay và sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.
- ✓ Phân tích và làm rõ thực trạng hoạt động cho vay tại NHNo&PTNT Đồ Sơn qua các số liệu, bảng biểu, từ đó thấy được kết quả kinh doanh, thế mạnh và hạn chế, nguyên nhân khách quan, chủ quan.
- ✓ Từ thực trạng và những điều kiện, nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đề xuất các giải pháp có thể áp dụng thực tế để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại ngân hàng.
- ✓ Đưa ra một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, NHNo&PTNT Việt Nam về việc tạo điều kiện, môi trường thuận lợi cho hoạt động của ngân hàng.

Em tin rằng với sự chỉ đạo sáng suốt của Ban Lãnh đạo cùng quyết tâm, nỗ lực của cán bộ, nhân viên ngân hàng hướng đến những mục tiêu cao hơn,

đem lại lợi ích nhiều hơn cho khách hàng thì slogan “ Mang phồn thịnh đến khách hàng” sẽ ngày càng khẳng định được tính đúng đắn của nó, tạo nên sức mạnh cạnh tranh và động lực vượt qua mọi khó khăn cho Ngân hàng. Ngân hàng No&PTNT Đồ Sơn sẽ luôn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định vị thế, uy tín của Agribank - Ngân hàng Thương mại lớn nhất Việt Nam.

Trong quá trình làm bài khóa luận này, tuy có nhiều cố gắng nhưng do thời gian hạn chế, kiến thức lý luận và thực tiễn chưa nhiều nên không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của các thầy cô trong hội đồng chấm luận văn.

Cuối cùng, em xin bày tỏ lòng biết ơn với cô giáo Nguyễn Thị Tình và các bác, các cô chú, anh chị làm việc tại ngân hàng No&PTNT Đồ Sơn đã nhiệt tình hướng dẫn, chỉ bảo và giúp đỡ em hoàn thành bài khóa luận này. Em xin chân thành cảm ơn!

Danh mục tài liệu tham khảo:

1. *Giáo trình quản trị ngân hàng thương mại hiện đại* – Chủ biên: PGS.TS Phạm Đăng Dờn, Trường Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản Phương Đông năm 2010.
2. *Giáo trình lý thuyết Lý thuyết tài chính tiền tệ* - Chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Hữu Tài - Đại học Kinh tế Quốc dân năm 2007.
3. Tạp chí *Thông tin Agribank*.
4. Các tài liệu nội bộ ngân hàng No Đồ Sơn: Bảng cân đối chi tiết, Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh, Báo cáo tổng hợp tình hình dư nợ tín dụng, Quyết định số 909/QĐ-HĐQT-TDHo.
5. Một số website: www.sbv.gov.vn
www.agribank.com.vn
www.doan.edu.vn
www.luanvan.net.vn
www.docs.4share.vn
www.voer.edu.vn
www.laisuat.vn
www.dulichdoson.com