

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1, Sự cần thiết của đề tài:

Trong những năm trở lại đây hoạt động của hệ thống Ngân hàng Việt Nam đã có nhiều sự phát triển đáng kể. Với vai trò là trung gian, là cầu nối của nền kinh tế, là kênh phân phối nguồn vốn một cách hiệu quả và nhanh chóng, hệ thống Ngân hàng đang từng bước khẳng định vai trò to lớn của mình đối với sự lớn mạnh của nền kinh tế nước nhà. Sự hội nhập toàn cầu cùng với sự cạnh tranh gay gắt của các thành phần trong nền kinh tế đã và đang khiến cho các Ngân hàng cần đẩy mạnh hoàn thiện về chất lượng hoạt động kinh doanh dịch vụ của mình.

Ta đã biết nói đến Ngân hàng là ta nhắc tới các hoạt động về huy động vốn, mảng hoạt động Tín dụng và các dịch vụ kinh doanh khác. Những hoạt động này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, là những nhân tố cơ bản, ảnh hưởng đến quá trình phát triển và bền vững của Ngân hàng. Nếu như trước đây ta nhắc nhiều đến việc làm thế nào để tăng cường vốn huy động, tăng trưởng Tín dụng thì những năm gần đây ta chú ý nhiều đến cụm từ “ Chất lượng Tín dụng”. Tăng trưởng về số lượng là một yếu tố tất yếu thì tăng trưởng về chất lượng cũng là điều khiến chúng ta quan tâm, chú trọng hơn nữa. Tại Việt Nam hiện nay, hoạt động Tín dụng mang lại nguồn thu chủ yếu cho các Ngân hàng, tuy nhiên hoạt động Tín dụng tiềm ẩn rất nhiều rủi ro cả chủ quan và khách quan. Chính vì những yếu tố này nên việc phân tích thực trạng Tín dụng và đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng Tín dụng cần được quan tâm một cách thường xuyên.

Trong bối cảnh nền kinh tế đang trong thời kỳ hồi phục sau khủng hoảng kinh tế Thế giới năm 2008, đang giải quyết tình hình nợ công tại khu vực đồng tiền chung Châu Âu và tại Việt Nam đang dần từng bước chuyển mình hội nhập cùng nền kinh tế Thế giới với cột mốc năm 2008- Việt Nam trở thành thành viên thứ 150 của tổ chức kinh tế Thế giới WTO. Đây vừa là cơ hội nhưng cũng là thách thức đối với nền kinh tế non trẻ của nước ta. Tình hình này khiến ta nhận

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

thấy rằng việc điều tiết và sử dụng nguồn vốn một cách hợp lý, hiệu quả là rất cần thiết, nhằm phát huy tối đa lợi thế, tiềm năng của nền kinh tế Việt Nam đồng thời hạn chế thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra.

### **2, Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài:**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng Tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng. Trong phạm vi thời gian và điều kiện cho phép, đề tài tập trung nghiên cứu ở các nội dung chính sau:

- Một số lý luận chung về hoạt động Tín dụng và chất lượng Tín dụng của Ngân hàng thương mại
- Nghiên cứu thực trạng tình hình chất lượng Tín dụng trong bối cảnh nền kinh tế Hải Phòng hiện nay từ đó đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng Tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng.

### **3, Phương pháp nghiên cứu:**

Để thực hiện đề tài này em sử dụng:

- Tham khảo tài liệu chuyên ngành
- Phương pháp tổng hợp, so sánh, phân tích
- Thu thập thông tin

### **4, Bố cục đề tài:**

Ngoài phần Mở đầu và Kết luận, bố cục của đề tài bao gồm 3 chương chính sau:

***Chương I: Lý luận cơ bản về nghiệp vụ Tín dụng và chất lượng Tín dụng của Ngân hàng thương mại.***

***Chương II: Phân tích thực trạng chất lượng Tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng.***

***Chương III: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng Tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng.***

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

**1.1, Ngân hàng thương mại và các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại:**

**1.1.1, Khái niệm về Ngân hàng thương mại:**

Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về NHTM: Ở Mỹ: Ngân hàng thương mại là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.

Đạo luật Ngân hàng của Pháp(1941) cũng đã định nghĩa: “ Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính”.

Ở Việt Nam, theo luật các Tổ chức tín dụng do Quốc hội khóa X thông qua vào ngày 12 tháng 12 năm 1997 định nghĩa: “ *Ngân hàng thương mại là một loại hình Tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động khác có liên quan. Luật này còn định nghĩa: Tổ chức tín dụng là loại hình doanh nghiệp được thành lập theo quy định của luật này và các quy định khác của pháp luật để hoạt động kinh doanh tiền tệ, làm dịch vụ ngân hàng với nội dung nhận tiền gửi và sử dụng tiền gửi để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán*”.

**1.1.2, Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại:**

Những hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại bao gồm 3 mảng chính sau:

- Hoạt động huy động vốn: Bao gồm có huy động từ tiền gửi của dân cư, của các tổ chức kinh tế không hoặc có kỳ hạn, huy động thông qua phát hành giấy tờ có giá, vốn đi vay của các TCTD khác, của Ngân hàng Nhà nước,...
- Hoạt động Tín dụng: bao gồm các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu( tái chiết khấu), cho thuê tài chính, bảo lãnh Ngân hàng và các nghiệp vụ khác.
- Các hoạt động dịch vụ kinh doanh khác: bao gồm các dịch vụ như thanh toán, kiểm đếm, trông coi tài sản...

### **1.2, Hoạt động Tín dụng của Ngân hàng thương mại:**

#### **1.2.1, Khái niệm Tín dụng:**

Trong nền kinh tế tiền tệ, mọi chủ thể trong quá trình hoạt động của mình, luôn xảy ra tình trạng mất cân đối trong luồng tiền ra và luồng tiền vào, từ thực tế đó, trong nền kinh tế luôn tồn tại những nguồn tài chính dư thừa chưa được sử dụng đến và nó bị đưa ra ngoài lưu thông dưới dạng tiết kiệm, bên cạnh đó, việc thiếu hụt tài chính của một số bộ phận tạo nên nhu cầu vốn của nền kinh tế. Như vậy một dư thừa không sinh lời, một thiếu hụt làm mất cơ hội đầu tư, làm cho nền kinh tế không hiệu quả trong sử dụng nguồn lực tài chính của mình, từ đó mà các nguồn lực khác cũng không phát huy hiệu quả, vì sản xuất cần kết hợp đầy đủ các yếu tố: Nhân lực, vật lực và tài lực.

Từ yêu cầu đó hoạt động tín dụng ra đời từ dạng sơ khai là dùng tiền dư thừa để cho vay, đến đi vay để cho vay. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế hoạt động tín dụng ngày này phát triển khá toàn diện:

Theo Luật Các tổ chức tín dụng “Hoạt động tín dụng là việc tổ chức tín dụng sử dụng nguồn vốn tự có, nguồn vốn huy động để cấp tín dụng”.

Hoạt động tín dụng bao gồm bốn hoạt động chính:

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

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

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

*Thứ tư:* Cho thuê tài chính là loại cho thuê dài hạn, bên thuê không được huỷ bỏ hợp đồng, bên đi thuê chịu trách nhiệm bảo trì, đóng bảo hiểm và thuế tài sản. Phần lớn các hợp đồng cho thuê tài chính, bên thuê được quyền gia hạn hợp

đồng hoặc được quyền mua đứt tài sản sau khi thời hạn hợp đồng kết thúc.

Thực chất cho thuê tài chính là một hình thức tài trợ vốn, trong đó theo yêu cầu sử dụng của bên đi thuê, bên cho thuê tiến hành mua tài sản và giao cho bên đi thuê.

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

### ***1.2.2, Đặc trưng của tín dụng ngân hàng***

Quan hệ tín dụng chỉ được diễn ra khi người cung và cầu vốn gặp nhau trên thị trường với các ràng buộc về không gian, thời gian và các điều kiện tín dụng được thoả mãn.

*Thứ nhất:* Quan hệ tín dụng xuất phát từ sự tin tưởng của người cho vay với người đi vay, về việc sử dụng vốn đúng mục đích thoả thuận cùng sự hoàn trả đầy đủ và đúng hạn cả vốn lẫn lãi; ngược lại, người đi vay cũng tin tưởng rằng người cho vay có khả năng đáp ứng đủ các điều kiện của họ trong quan hệ tín dụng như số lượng, lãi suất, thời gian giải ngân và các điều kiện hỗ trợ khách hàng khác (như khả năng thực hiện thanh toán chuyển khoản, mạng lưới hoạt động và quan hệ rộng rãi với các doanh nghiệp cũng như các ngân hàng khác trong nước và quốc tế...)

*Thứ hai:* Quan hệ tín dụng có nguyên tắc hoàn trả, có nghĩa là người cho vay giao vốn cho người đi vay sử dụng trong thời hạn thoả thuận trong hợp đồng tín dụng, khi đáo hạn mà không có các thoả thuận khác, thì người đi vay phải hoàn trả lại số vốn đó cộng thêm phần thặng dư cho người cho vay.

*Thứ ba:* Giá trị hoàn trả lại thông thường phải lớn hơn giá trị gốc ban đầu, tức là chính bằng phần gốc với phần lãi. Giá trị thặng dư này đảm bảo cho ngân hàng bù đắp những khoản chi phí, rủi ro và mang lại cho ngân hàng một phần lợi nhuận, do vậy, việc tính toán chính xác mức lãi suất, phải vừa đảm bảo yêu cầu trên từ phía ngân hàng, vừa phải đảm bảo tính cạnh tranh hiệu quả trên thị trường.

*Thứ tư:* Trong quan hệ tín dụng ngân hàng, vì dựa trên cơ sở các hợp đồng kinh tế được pháp luật điều chỉnh, cho nên việc thực hiện đúng các thoả

thuận đã cam kết là bắt buộc.

*Thứ năm:* Hoạt động tín dụng gắn liền với hệ thống lưu thông tiền tệ của một quốc gia. Biểu hiện chính là nó được thực hiện bởi các trung gian tài chính và thông qua hoạt động tín dụng của các trung gian tài chính đó đã tác động trực tiếp đến quá trình luân chuyển vốn của nền kinh tế. Các trung gian tài chính thông qua huy động vốn và cho vay đã thực hiện đưa vốn tiết kiệm từ dân cư (vốn ngoài lưu thông) vào quá trình đầu tư có hiệu quả, làm tăng vòng quay vốn của nền kinh tế.

*Thứ sáu:* Hoạt động tín dụng đa dạng phong phú và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Tính đa dạng của hoạt động tín dụng thể hiện ở: thành phần khách hàng giao dịch (họ có thể ở cùng miền hoặc miền khác nhau, thuộc các thành phần kinh tế và giai tầng xã hội khác nhau). Trong thời kỳ công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ như hiện nay, thì khoảng cách giữa mọi người đã được thu hẹp, thị trường hoạt động được mở rộng, quan hệ tín dụng phát triển về cả số lượng và quy mô, bên cạnh đó, mục đích sử dụng vốn cũng rất đa dạng liên quan đến mọi hoạt động của nền kinh tế. Vì đa dạng và liên quan đến mọi hoạt động của nền kinh tế cho nên hoạt động tín dụng cũng tiềm ẩn rất nhiều rủi ro. Rủi ro trực tiếp từ chính hoạt động của NH như: Rủi ro thanh khoản(mất khả năng giải ngân) ,rủi ro mất vốn...do chính hoạt động tín dụng mang lại, ngoài ra còn có những rủi ro mang tính gián tiếp khách quan và chủ quan bên ngoài của nền kinh tế. Do vậy, trong hoạt động tín dụng, ngân hàng phải chủ động có những biện pháp tương ứng để phòng và chống rủi ro một cách đa dạng và hiệu quả.

### ***1.2.3, Vai trò của tín dụng ngân hàng trong nền kinh tế thị trường***

Hoạt động tín dụng là kết quả quá trình phát triển lâu dài của nền kinh tế thị trường, sự ra đời của nó nhằm đáp ứng các nhu cầu phát triển riêng của ngân hàng, cũng như của toàn xã hội. Do vậy, vai trò quan trọng của tín dụng ngân hàng thường được xem xét qua các góc độ sau:

#### ***1.2.3.1, Với bản thân NH***

Tín dụng là hoạt động chủ yếu mang lại thu nhập cho ngân hàng, với ngân hàng, hoạt động này chiếm gần 70% chi phí và 90% thu nhập của các ngân

hàng. Qua đó đủ cho ta thấy hoạt động tín dụng ngân hàng thực sự quan trọng với ngân hàng như thế nào. Nhưng bên cạnh đó, chúng ta thấy rằng với hoạt động này cũng mang lại nhiều rủi ro cho ngân hàng trong quá trình hoạt động của mình; cho nên các ngân hàng thường coi đây là trọng tâm trong quản trị của ngân hàng “Quản trị rủi ro tín dụng”.

### *1.2.3.2, Với khách hàng*

Mọi dịch vụ cung cấp ra thị trường đều phải thỏa mãn một hay nhiều nhu cầu nào đó của khách hàng. Mặt khác, hoạt động tín dụng xuất hiện là từ yêu cầu của thị trường, nó thỏa mãn chính nhu cầu về phương tiện thanh toán của khách hàng. Thử xem rằng nếu một khách hàng với nhu cầu rất cấp thiết như y tế, mà không có nguồn thanh toán lúc này thì hậu quả sẽ như thế nào; một cơ hội đầu tư mà không có nguồn vốn thì khách hàng sẽ thiệt hại như thế nào. Do vậy, hoạt động tín dụng đã đáp ứng các nhu cầu đó đã và ngày càng tốt hơn đem lại cho khách hàng sự an tâm trong cuộc sống, cũng như hoạt động kinh tế của mình.

### *1.2.3.3, Với nền kinh tế*

Nhận thấy rằng hoạt động tín dụng chủ yếu liên quan đến tiền tệ; chính là đối tượng giao dịch chính. Huy động vốn nhàn rỗi từ nền kinh tế và cho vay lại nền kinh tế, qua hoạt động này không chỉ mang lại lợi ích cho chính bản thân ngân hàng hay khách hàng giao dịch, mà còn đóng một vai trò cực kì quan trọng đối với nền kinh tế bởi những lợi ích to lớn mà chính nó mang lại.

*Thứ nhất:* Thông qua hoạt động này, vốn đã được tập trung và cung ứng cho nền kinh tế; trên cơ sở đó, đảm bảo cho quá trình luân chuyển vốn và đầu tư của xã hội có hiệu quả.

*Thứ hai:* Hoạt động tín dụng góp phần ổn định lưu thông tiền tệ và hàng hoá.

+ Với lưu thông tiền tệ: Thông qua hoạt động tín dụng ngân hàng có được thông tin quan trọng để điều tiết lưu thông tiền tệ và thực thi chính sách tiền tệ.

+ Với lưu thông hàng hoá: Qua hoạt động tín dụng góp phần cân đối cung cầu trên thị trường.

*Thứ ba:* Kiểm soát thị trường và thu hút đầu tư trong và ngoài nước.

+ Kiểm soát thị trường: Với thị trường vốn và thị trường tiền tệ hoạt động này của ngân hàng đóng vai trò điều tiết rất lớn, kênh huy động vốn (khách hàng là người cho vay và ngân hàng đóng vai trò là đi vay) và kênh cung cấp vốn (ngược lại); khi thị trường có những biến động, tín dụng thông qua lãi suất và các điều kiện cho vay sẽ điều tiết lại sự cân bằng của thị trường, Với thị trường hàng hoá, hoạt động tín dụng cũng có sự kiểm soát nhất định. Với cung hàng hoá qua kênh tín dụng có tác động trực tiếp hỗ trợ vốn cho các doanh nghiệp, nhà máy hay thông qua cổ đông. Còn với cầu hàng hoá hoạt động tín dụng gián tiếp tác động đến tiêu dùng của khách hàng hay cầu đầu tư của doanh nghiệp. Như vậy với sự kiểm soát thị trường, sẽ tạo nên sự ổn định và tính định hướng của thị trường.

+ Thu hút đầu tư: Ổn định môi trường, tăng trưởng kinh tế, ổn định giá trị đồng tiền... Những điều này sẽ mang lại một môi trường đầu tư hấp dẫn cho các nhà đầu tư, không chỉ trong mà còn cả ngoài nước

*Thứ tư:* Hoạt động tín dụng mang lại nguồn thu lớn cho Ngân sách Nhà nước thông qua thuế thu nhập và đầu tư có uỷ thác của chính phủ.

### ***1.2.4, Phân loại Tín dụng Ngân hàng:***

Ta có nhiều cách thức phân loại Tín dụng và sau đây là một số cách thức phân loại chủ yếu:

#### ***1.2.4.1, Căn cứ vào thời hạn Tín dụng:***

- Tín dụng Ngắn hạn: là loại Tín dụng có thời hạn đến 1 năm.
- Tín dụng Trung, dài hạn: là loại Tín dụng có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.
- Tín dụng dài hạn: là loại Tín dụng có thời hạn trên 5 năm.

#### ***1.2.4.2, Căn cứ vào đối tượng vay vốn:***

- Tín dụng Doanh nghiệp: là những khoản vay của Doanh nghiệp, tổ chức, với giá trị lớn phục vụ mục đích kinh doanh.
- Tín dụng cá nhân, hộ gia đình: là những khoản vay của cá nhân, hộ gia đình với giá trị nhỏ nhằm mục đích tiêu dùng là chủ yếu.
- Tín dụng các TCTD khác: là các khoản Tín dụng cấp cho các Ngân hàng,



công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác.

### ***1.2.4.3, Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn:***

- Tín dụng tiêu dùng: là các khoản tín dụng cấp với mục đích phục vụ nhu cầu cá nhân như mua nhà, mua xe, mua vật dụng gia đình...
- Tín dụng bất động sản: là các khoản tín dụng đầu tư vào bất động sản như mua đất đai, nhà cửa nhằm mục đích kinh doanh....
- Tín dụng công thương nghiệp: là những khoản tín dụng cấp cho các Doanh nghiệp để trang trải các chi phí như mua hàng hóa, nguyên vật liệu, chi trả lương...
- Tín dụng nông nghiệp: là những khoản tín dụng cấp cho các hoạt động nông nghiệp, nhằm trợ giúp các hoạt động trồng trọt, thu hoạch mùa màng...

### ***1.2.4.4, Căn cứ xuất xứ tín dụng:***

- Tín dụng trực tiếp: là hình thức tín dụng, trong đó Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời khách hàng hoàn trả nợ vay trực tiếp cho Ngân hàng.
- Tín dụng gián tiếp: là hình thức cấp Tín dụng thông qua trung gian như: tín dụng ủy thác, Tín dụng thông qua tổ chức đoàn thể.

### ***1.2.4.5, Căn cứ vào hình thức bảo đảm tiền vay:***

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

### ***1.2.4.6, Căn cứ theo phương thức hoàn trả:***

- Tín dụng trả góp: là loại Tín dụng mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau.
- Tín dụng hoàn trả một lần: là loại Tín dụng mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hàng.
- Tín dụng hoàn trả theo yêu cầu: là loại Tín dụng mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào.

1.2.5, Những quy định pháp lý về hoạt động Tín dụng:

### ***1.2.5.1, Nguyên tắc cho vay:***

Nguyên tắc cho vay có hiệu quả là điều kiện và biện pháp hàng đầu bảo đảm cho Ngân hàng duy trì sự tồn tại và phát triển ổn định. Muốn vậy, hoạt động cho vay của Ngân hàng phải lành mạnh và có hiệu quả. Cụ thể, các TCTD phải thực hiện tốt việc kiểm tra khả năng hoàn trả của người xin vay trước khi cho vay, bảo đảm tính độc lập trong quá trình kiểm tra, kiểm soát, tuân thủ quy trình cho vay, cho vay chỉ được tiến hành trên cơ sở bảo đảm theo đúng quy định.

Ngân hàng chỉ cho vay khi khách hàng đảm bảo được các nguyên tắc sau:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng. Đây là nguyên tắc cơ bản, vì có sử dụng vốn đúng mục đích thì khách hàng mới có thể thực hiện được dự án, phương án sản xuất kinh doanh theo lợi ích dự kiến, do vậy mới có thể thu hồi được vốn để hoàn trả nợ cho Ngân hàng. Nguyên tắc này nhằm hạn chế rủi ro đạo đức và hạn chế khả năng khách hàng dùng vốn vay để thực hiện các hành vi mà pháp luật cấm.
- Phải hoàn trả gốc và lãi đúng thời hạn. Nguyên tắc này đảm bảo phương châm hoạt động của Ngân hàng là “đi vay để cho vay” và thực hiện nguyên tắc trong hạch toán kinh doanh lấy thu bù chi và có lãi.

### ***1.2.5.2, Điều kiện vay vốn:***

Điều kiện vay vốn là những quy định cụ thể của Ngân hàng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn. Ngân hàng chỉ cho vay đối với khách hàng đáp ứng được yêu cầu do Ngân hàng đề ra. Điều kiện vay vốn bao gồm:

- Địa vị pháp lý của khách hàng vay vốn: khách hàng vay vốn phải có năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật. Do mỗi khách hàng có một địa vị pháp lý khác nhau nên điều kiện vay vốn cần quy định cụ thể cho từng loại khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân... phù hợp các quy định pháp luật hiện hành.

- Có khả năng tài chính và đảm bảo trả nợ đúng hạn theo Hợp đồng tín dụng đã ký kết. Khả năng tài chính của khách hàng được thể hiện thông qua

mức độ vốn chủ sở hữu của khách hàng tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống, tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh có lãi, cam kết của khách hàng về việc phải mua bảo hiểm đối với tài sản là đối tượng vay vốn ( tài sản hình thành sau khi vay) mà theo pháp luật quy định phải mua bảo hiểm. Trong trường hợp pháp luật không quy định mua bảo hiểm nhưng xét thấy cần thiết phải đảm bảo an toàn vốn vay, các ngân hàng xem xét quyết định khách hàng vẫn phải cam kết mua bảo hiểm đối với đối tượng vay vốn mà pháp luật không bắt buộc phải mua bảo hiểm. Nếu khách hàng không thực hiện đúng cam kết theo Hợp đồng thì ngân hàng cho vay được quyền chấm dứt cho vay, thu hồi nợ hoặc chuyển nợ quá hạn.

➤ Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp: khách hàng không được vay vốn để sử dụng cho các mục đích mà pháp luật cấm như: để mua sắm, chi phí hình thành tài sản mà pháp luật cấm mua bán, chuyển nhượng, chuyển đổi, để thanh toán chi phí cho việc thực hiện các giao dịch mà pháp luật cấm, để đáp ứng các nhu cầu tài chính của các giao dịch mà pháp luật cấm.

➤ Có tài liệu chứng minh khả năng hấp thụ vốn vay phù hợp với quy định của pháp luật ( như có dự án đầu tư được cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật) và khả năng hoàn trả vốn vay ngân hàng. Ngân hàng chỉ cấp tín dụng cho các phương án/ dự án vay vốn có hiệu quả kinh tế đảm bảo tạo ra nguồn để trả nợ vay ngân hàng cả gốc và lãi.

➤ Thực hiện bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và theo hướng dẫn của Thống đốc NHNN Việt Nam.

Trên cơ sở các điều kiện trên, căn cứ tính chất, quy mô, phạm vi ảnh hưởng của các quan hệ giữa các chủ thể khi tham gia giao dịch, các ngân hàng cần quy định cụ thể điều kiện vay vốn đối tượng vay vốn khác nhau cho phù hợp.

### *1.2.5.3, Đối tượng cho vay:*

Mục đích cho vay của các NHTM nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn hợp pháp của khách hàng, thông qua đó để tìm kiếm lợi nhuận. Tuy nhiên ngân hàng chỉ cho vay đáp ứng những nhu cầu vay vốn hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật. Các nước khác nhau có quy định cụ thể đối tượng cho vay khác

nhau.

### *1.2.5.4, Đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay:*

Hoạt động cho vay luôn tiềm ẩn rủi ro, để đảm bảo an toàn hiệu quả trong hoạt động cho vay, tránh rủi ro đổ vỡ đối với từng ngân hàng và hệ thống các tổ chức tín dụng, pháp luật cho vay các nước đều có những quy định nhằm đảm bảo an toàn trong cho vay, trong đó chú trọng các vấn đề về nguyên tắc cho vay có hiệu quả, các hạn chế để đảm bảo an toàn tín dụng, các biện pháp bảo đảm trong cho vay, Hợp đồng tín dụng, xét duyệt cho vay, kiểm tra việc sử dụng vốn vay.

➤ Điều kiện và biện pháp hàng đầu để đảm bảo sự ổn định của ngân hàng là hoạt động cho vay lành mạnh, có hiệu quả. Để thực hiện được các điều này, các ngân hàng phải thực hiện tốt việc kiểm tra, đánh giá khả năng hoàn trả của người xin vay trước khi cho vay và trong quá trình sử dụng vốn vay, việc cho vay chỉ tiến hành trên cơ sở khách hàng có đầy đủ điều kiện được vay theo đúng quy định. Mọi trường hợp hạ thấp điều kiện cho vay đều đưa đến rủi ro tín dụng.

➤ Các hạn chế để đảm bảo an toàn tín dụng có vai trò quan trọng trong việc thực hiện cho vay bởi nó quy định giới hạn cho vay của ngân hàng đối với mỗi khách hàng, mỗi lĩnh vực kinh doanh. Thông qua các hạn chế cho vay, ngân hàng hạn chế được việc tập trung vốn vào một số ít khách hàng, một số ngành, lĩnh vực kinh doanh, nhờ đó tránh được rủi ro ngành và thực hiện phân tán rủi ro tín dụng.

➤ Các biện pháp bảo đảm trong cho vay nhằm phòng ngừa rủi ro, tạo cơ sở kinh tế và pháp lý để thu hồi được các khoản nợ đã cho khách hàng vay. Tùy từng trường hợp cụ thể mà ngân hàng có thể áp dụng riêng lẻ hoặc phối hợp sử dụng các biện pháp cho vay có bảo đảm bằng tài sản, cho vay không có bảo đảm bằng tài sản.

○ Cho vay có bảo đảm bằng tài sản: là việc cho vay vốn của tổ chức tín dụng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba. Trong trường hợp này tài

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

sản bảo đảm tiền vay là tài sản của khách hàng vay, của bên bảo lãnh để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ, bao gồm tài sản thuộc quyền sở hữu, giá trị quyền sử dụng đất của khách hàng vay, của bên bảo lãnh, tài sản thuộc quyền quản lý, sử dụng của khách hàng vay, của bên bảo lãnh là doanh nghiệp nhà nước, tài sản hình thành từ vốn vay.

Cho vay có bảo đảm bằng tài sản áp dụng đối với các khách hàng uy tín không cao đối với ngân hàng. Sự đảm bảo này là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu nợ thứ hai, bổ sung cho nguồn thu nợ thứ nhất ( nguồn thu từ hiệu quả dự án, phương án đầu tư sản xuất kinh doanh mang lại) thiếu chắc chắn.

o Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản: là việc tổ chức tín dụng cho khách hàng vay vốn không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba. Ngân hàng cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng để xem xét cho vay. Loại cho vay này chỉ áp dụng đối với các khách hàng có uy tín. Khách hàng có uy tín là khách hàng tốt, trung thực trong kinh doanh, khả năng tài chính lành mạnh, quản trị có hiệu quả, có tín nhiệm với ngân hàng cho vay trong sử dụng vốn vay, hoàn trả nợ (gốc và lãi).

Hiện nay theo Nghị định 85/2002/NĐ-CP ngày 25/10/2003 của Chính phủ, khách hàng có đủ các điều kiện được vay không có bảo đảm bằng tài sản: sử dụng vốn vay có hiệu quả và trả nợ gốc, lãi vay theo đúng hạn trong quan hệ vay vốn với tổ chức tín dụng cho vay hoặc các tổ chức tín dụng khác; có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ khả thi, có hiệu quả, hoặc có dự án đầu tư phương án phục vụ đời sống khả thi, phù hợp với quy định của pháp luật; có khả năng tài chính để thực hiện nghĩa vụ trả nợ; cam kết thực hiện biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của tổ chức tín dụng nếu sử dụng vốn vay không đúng cam kết trong hợp đồng tín dụng, cam kết trả nợ trước hạn nếu không thực hiện được các biện pháp bảo đảm tài sản quy định tại điểm này.

Ngoài quy định trên, trong lĩnh vực sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp các ngân hàng có quyền xem xét quyết định và chịu trách nhiệm về việc cho vay không có bảo đảm bằng tài sản đến 30 triệu đồng đối với các hộ nông dân, chủ

trang trại mang tính sản xuất hàng hóa; đến 100 triệu đồng đối với các hợp tác xã làm dịch vụ cung ứng vật tư, cây con giống và đến 500 triệu đồng đối với các Hợp tác xã, doanh nghiệp sản xuất hàng xuất khẩu nếu các đối tượng này có dự án, phương án sản xuất kinh doanh khả thi.

Trường hợp thực hiện biện pháp cho vay có bảo đảm, các cam kết về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ của mỗi bên đối với tài sản phải được thể hiện cụ thể trong Hợp đồng bảo đảm tiền vay.

### *1.2.5.5, Hợp đồng:*

Hợp đồng tín dụng/ Hợp đồng bảo đảm tiền vay là văn bản pháp lý thể hiện mối quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và người đi vay, là cơ sở pháp lý để ngân hàng thực hiện cho vay, quản lý cho vay, thu hồi nợ và xử lý các khiếu kiện, tranh chấp (nếu có). Vì vậy, các điều khoản của Hợp đồng phải được quy định cụ thể, văn phong rõ ràng, chặt chẽ. Hợp đồng tín dụng phải có nội dung về điều kiện vay, mục đích sử dụng tiền vay, hình thức vay, số tiền vay, lãi suất, thời hạn vay, hình thức bảo đảm, giá trị tài sản bảo đảm, phương thức trả nợ và các cam kết khác được các bên thỏa thuận.

Nội dung của Hợp đồng phải logic, thống nhất, phản ánh đầy đủ các điều khoản và điều kiện tín dụng, quyền và nghĩa vụ của mỗi bên, cam kết chung giữa các bên và tuân thủ tuyệt đối các quy định pháp lý về tín dụng và quản lý hiện hành của các cơ quan quản lý và của ngành ngân hàng.

Hợp đồng chỉ có hiệu lực khi đã được ngân hàng và khách hàng ký tên chấp thuận. Một hợp đồng tín dụng được cấu trúc hợp lý phải bảo vệ được ngân hàng và những người được ngân hàng đại diện (thường là những người gửi tiền và các cổ đông), hạn chế những hoạt động có thể đe dọa tới khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Quá trình thu hồi vốn cho vay bao gồm thời điểm và địa điểm phải được xác định rõ ràng trong hợp đồng tín dụng.

### *1.2.5.6, Xét duyệt cho vay, kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng vốn vay:*

Xét duyệt cho vay, kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng vốn vay là nhân tố quan trọng để đảm bảo cho vốn tín dụng phát huy được hiệu quả như mong muốn. Vì vậy, ngân hàng phải tổ chức xét duyệt cho vay theo nguyên tắc phân

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

tách trách nhiệm giữa các khâu thẩm định và quyết định cho vay, trong trường hợp cần thiết, ngân hàng có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp tài liệu chứng minh phương án kinh doanh khả thi, khả năng tài chính của mình và của người bảo lãnh trước khi quyết định cho vay. Đồng thời ngân hàng có trách nhiệm kiểm tra, giám sát quá trình vay vốn, sử dụng vốn vay và trả nợ của khách hàng để nắm bắt kịp thời thực trạng chất lượng khoản cho vay. Ngày nay các ngân hàng sử dụng nhiều biện pháp kiểm soát khác nhau. Một số biện pháp cơ bản được áp dụng gồm:

(1) Thực hiện kiểm soát và xem xét định kỳ tất cả các loại hình cho vay ( ví dụ chu kì tháng, quý, năm) đối với các khoản cho vay lớn, nhưng đồng thời cũng kiểm tra bất thường đối với các khoản cho vay nhỏ.

(2) Kiểm soát thường xuyên những khoản cho vay lớn vì rủi ro các khoản cho vay này có ảnh hưởng lớn đến tình trạng tài chính của ngân hàng.

(3) Tổ chức quá trình kiểm soát để đảm bảo xem xét và đánh giá được tất cả những đặc tính quan trọng nhất đối với mỗi khoản cho vay bao gồm đánh giá tình hình tài chính và khả năng thanh toán, quá trình thanh toán của khách hàng và sự thay đổi trong các dự báo, đánh giá những yếu tố làm tăng, giảm nhu cầu tín dụng của người vay; chất lượng và tình trạng tài sản thế chấp, các khía cạnh pháp lý của Hợp đồng tín dụng phù hợp với chính sách của ngân hàng và phù hợp với những tiêu chuẩn được các cơ quan quản lý áp dụng khi kiểm tra danh mục cho vay của ngân hàng.

(4) Theo dõi thường xuyên các khoản cho vay có vấn đề.

(5) Tăng cường các biện pháp kiểm soát tín dụng trong trường hợp tình hình kinh tế xã hội hay hoạt động ngân hàng có sự biến động đột biến đe dọa sự an toàn, hiệu quả vốn tín dụng ( ví dụ nền kinh tế suy giảm mạnh, xuất hiện đối thủ cạnh tranh mới)

Hệ thống kiểm tra, kiểm soát được tổ chức thực hiện tốt là biện pháp hữu hiệu để cho vay lành mạnh. Nó giúp các nhà quản lý ngân hàng sớm phát hiện các khoản cho vay có vấn đề và xác định mức độ tuân thủ pháp luật và chính sách cho vay của cán bộ tín dụng. Để đảm bảo tính khách quan bộ phận kiểm

soát tín dụng phải tách độc lập với bộ phận tín dụng.

Để có thái độ và biện pháp xử lý cụ thể phù hợp đối với từng loại nợ cho vay, pháp luật còn quy định việc đánh giá phân loại các khoản cho vay của ngân hàng. Thông thường việc đánh giá phân loại các khoản vay của ngân hàng được thực hiện theo 2 cách là đánh giá phân loại các khoản vay theo thời gian quá hạn của khoản vay hoặc theo chất lượng của khoản cho vay ( hay phân loại căn cứ vào khả năng thu hồi nợ đã cho vay). Xu thế chung của các nước là đánh giá phân loại theo các cấp độ rủi ro thu hồi của khoản đã cho vay.

### **1.3, Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại**

#### ***1.3.1, Quan niệm về chất lượng tín dụng:***

Khi các chủ thể tham gia vào một giao dịch, tín dụng thì luôn quan tâm đến lợi ích mang lại từ chính giao dịch đó; có nghĩa là họ có được thỏa mãn nhu cầu của mình hay không; do vậy để có cái nhìn toàn diện hơn về chất lượng tín dụng, thì phải xem xét nó dưới nhiều góc độ khác nhau.

Theo cách nhìn nhận chung: Chất lượng tín dụng là chỉ tiêu định tính và định lượng phản ánh khả năng thoả mãn các nhu cầu của các chủ thể tham gia vào quan hệ tín dụng.

#### ***1.3.1.1, Về khía cạnh khách hàng:***

Một giao dịch tín dụng được coi là có chất lượng, khi giao dịch đó phù hợp với mục đích và yêu cầu của họ về: Quy mô đáp ứng nhu cầu sử dụng, lãi suất phù hợp với khả năng tài chính hay phương án dự án, thời hạn đủ dài, thời gian giải ngân nhanh chóng kịp thời, kì hạn phù hợp với tính chất của phương án, dự án để thuận lợi cho việc trả nợ...; ngoài ra, thời gian thủ tục phải nhanh chóng, gọn nhẹ...; tức là khi tham gia vào quan hệ này thì khách hàng được tạo mọi điều kiện để tiếp cận và sử dụng nguồn tín dụng một cách thuận lợi nhất.

#### ***1.3.1.2, Về khía cạnh ngân hàng:***

Đối với ngân hàng, là trung gian đầu mối của mọi quan hệ tín dụng, thì chất lượng tín dụng là vấn đề quan trọng hàng đầu khi tham gia vào một giao dịch. Vì chất lượng tín dụng không những quyết định đến khả năng thu hồi vốn, mà còn ảnh hưởng đến sự tồn tại của một ngân hàng nói riêng và sự ổn định và



phát triển của một nền kinh tế nói chung; vậy chất lượng tín dụng đối với một ngân hàng, xét theo bản thân khoản tín dụng là phải có khả năng thu hồi vốn và lãi đúng hợp đồng tín dụng, còn về quy định bắt buộc thì khoản tín dụng đó phải phù hợp với các quy định của Nhà nước và chính bản thân ngân hàng đó trong từng thời kì nhất định.

### ***1.3.1.3, Về khía cạnh toàn bộ nền kinh tế:***

Đối với một nền kinh tế, hoạt động tín dụng có chất lượng khi nó làm cải thiện các chỉ tiêu kinh tế vĩ mô và vĩ mô như: Cân bằng cung cầu trên thị trường, ổn định thị trường hàng hoá và thị trường tiền tệ trong từng thời kì, thúc đẩy hoạt động đầu tư, tạo công ăn việc làm cải thiện đời sống của người lao động...

### ***1.3.2, Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng:***

Khi nói đến chất lượng tín dụng, các nhà quản trị phải biết những nhân tố nào quyết định đến nó, từ đó có các quyết định quản trị phù hợp và hiệu quả nhằm mục đích cải thiện, duy trì và nâng cao chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu mang tính tổng hợp rất cao, vì nó nảy sinh trong mối quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng trong nền kinh tế, cho nên nhìn nhận chất lượng tín dụng cũng phải đi từ các khía cạnh:

#### ***1.3.2.1, Dựng từ khía cạnh khách hàng:***

Đối với khách hàng để đánh giá chất lượng tín dụng thường qua các chỉ tiêu như sau:

- Quy trình, thủ tục: khi đến ngân hàng, khách hàng phải tuân thủ những quy trình thủ tục theo quy định của ngân hàng.

- Khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của ngân hàng đối với khách hàng: điều này cũng ảnh hưởng không ít đến cái nhìn về quy mô, uy tín và tiềm lực tài chính và từ đó ảnh hưởng đến sự lựa chọn ngân hàng của khách hàng.

- Chi phí cấp tín dụng: bao gồm lãi vay và các loại phí khác mà khách hàng phải chịu, đây là yếu tố mà khách hàng chú ý nhất về một ngân hàng. Nó biểu hiện khả năng cạnh tranh, là sự ưu đãi lớn với khách hàng khi tham gia giao dịch. Và chi phí này cũng có ảnh hưởng lớn đến lợi nhuận của khách hàng.

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

- Tài sản đảm bảo: điều kiện về tài sản đảm bảo là cần thiết, nhưng quá khắt khe cũng không thể nói là hoạt động tín dụng có chất lượng được. Vì trong trường hợp này quan hệ tín dụng khó xảy ra vì khách hàng khó có khả năng đáp ứng.

- Các hỗ trợ khác: trong điều kiện ngày nay, bên cạnh vốn thì các hỗ trợ khác cũng đóng vai trò rất quan trọng như các dịch vụ thanh toán, mở tài khoản, thẻ tín dụng, tư vấn tài chính cho khách hàng và đặc biệt là trong lĩnh vực nông nghiệp, tư vấn kỹ thuật là điều rất khuyến khích khách hàng.

### *1.3.2.2, Đúng từ phía ngân hàng:*

Khi cung cấp tín dụng cho khách hàng phải đảm bảo mục tiêu hiệu quả, an toàn và lợi nhuận cho ngân hàng, do đó chất lượng tín dụng phải đảm bảo các chỉ tiêu:

#### ➤ Chỉ tiêu định tính:

○ Hoạt động tín dụng phải đảm bảo mục tiêu định hướng của ngân hàng trong ngắn hạn cũng như trong dài hạn.

○ Hoạt động tín dụng phải thực hiện đúng quy trình, thủ tục. Có như vậy mới đảm bảo tính pháp lý và an toàn cho ngân hàng.

○ Hoạt động tín dụng phải linh hoạt, phù hợp từng loại khách hàng, thời gian. Thực hiện tốt chính sách hỗ trợ khách hàng để nâng cao uy tín và cạnh tranh của ngân hàng.

#### ➤ Chỉ tiêu định lượng:

Bên cạnh những chỉ tiêu định tính, chất lượng tín dụng cũng được phản ánh bằng các chỉ tiêu mang tính định lượng nhằm hỗ trợ cho công tác quản trị ngân hàng có hiệu quả.

○ *Cơ cấu về thời gian, số lượng và chi phí huy động vốn:* Nếu thời gian huy động quá ngắn, cũng ảnh hưởng đến thời hạn và quy mô cho vay của ngân hàng. Số lượng và chi phí đầu vào cũng quyết định đến số lượng và lãi suất đầu ra; do đó công tác huy động vốn có hiệu quả cũng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tín dụng.

○ *Cơ cấu cho vay:* về thành phần kinh tế, vùng kinh tế, thời hạn cho vay,

phương thức cho vay... trong từng thời kỳ.

○ *Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn:*

Nợ quá hạn là những khoản tín dụng không được trả đúng hạn và không đủ điều kiện gia hạn nợ. Một khi khách hàng không thực hiện đúng hợp đồng tín dụng, đề xuất hiện nợ quá hạn, có nghĩa là chất lượng của khoản tín dụng đó đã có vấn đề, khả năng mất vốn là rất cao trong trường hợp này. Chỉ tiêu này được đo lường bằng số lượng tuyệt đối hay tương đối biểu hiện tỉ lệ phần trăm giữa dư nợ tín dụng được cấp ra mà không thu hồi được đúng hạn chia cho tổng dư nợ cho vay, cho thuê đến một thời điểm.

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

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

Đây là khoản vốn lúc này không còn là rủi ro nữa, mà đã mang lại thiệt hại cho ngân hàng. Đây là kết quả trực tiếp biểu hiện chất lượng của một khoản tín dụng cấp cho khách hàng. Một ngân hàng khi có tỉ lệ nợ này trên tổng dư nợ cho vay cho thuê là cao chứng tỏ chất lượng tín dụng của ngân hàng là rất thấp và lúc này cần phải xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng của mình nếu không hậu quả là khó lường trước được.

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

○ *Chỉ tiêu quay vòng vốn tín dụng:*

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

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

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

lý vốn tín dụng càng tốt, chất lượng tín dụng càng cao.

- *Chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động tín dụng:*

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

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

- *Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn:*

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

Đây là chỉ tiêu phản ánh tương quan giữa nguồn vốn huy động và dư nợ cho vay trực tiếp khách hàng. Vốn huy động là nguồn vốn có chi phí thấp, ổn định về số dư và kỳ hạn, nên năng lực cho vay của một NHTM thường bị giới hạn bởi năng lực huy động vốn. Chỉ tiêu này càng cao cho ta thấy hoạt động sử dụng vốn ( tín dụng ) của ngân hàng càng có hiệu quả.

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

- Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng

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

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

- Tỷ lệ xóa nợ

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

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

### ***1.3.3, Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng***

#### ***1.3.3.1, Đối với ngân hàng:***

Hoạt động tín dụng mang lại nguồn lợi nhuận lớn, chiếm tỷ trọng cao trong doanh thu của ngân hàng, đồng thời hoạt động tín dụng cũng tiềm ẩn rủi ro

cao có thể gây mất vốn của ngân hàng, khách hàng. Trong thời điểm hiện nay, khi Ngân hàng Nhà nước đang áp trần lãi suất cho vay, hạn chế tín dụng và hệ thống ngân hàng đang thực hiện tái cơ cấu thì hoạt động tín dụng của mỗi ngân hàng không chỉ được chú trọng đến doanh số cho vay, số lượng khách hàng mà chất lượng tín dụng là điều được quan tâm nhất. Chất lượng tín dụng không chỉ là thước đo chất lượng hoạt động của ngân hàng, một ngân hàng hoạt động tốt, có uy tín, làm ăn có lãi, tình hình tài chính minh bạch thì những chỉ tiêu về chất lượng tín dụng cũng cần phải đạt đến mức độ nhất định. Bên cạnh đó trong tình hình hiện nay thì chất lượng tín dụng còn nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Khi mà với mỗi ngân hàng, việc sử dụng công cụ lãi suất để cạnh tranh là điều khó khăn, danh mục sản phẩm tín dụng tương đồng, không có sự khác biệt quá lớn thì quả thực chất lượng tín dụng là yếu tố quyết định giúp khách hàng chọn lựa sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng nào. Ngoài ra việc nâng cao chất lượng tín dụng cũng đồng nghĩa việc ngân hàng nâng cao được sự an toàn trong hoạt động của mình, tránh được những rủi ro từ môi trường bên ngoài cũng như trong nội bộ ngân hàng thì việc nâng cao chất lượng tín dụng làm lành mạnh hóa các quan hệ tín dụng, các thủ tục tín dụng được đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng mở rộng quan hệ tín dụng mà vẫn đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng. Từ đó tăng doanh thu và uy tín cho ngân hàng. Vì những lý do trên, việc nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng là điều hết sức quan trọng và cần thiết.

### *1.3.3.2, Đối với khách hàng:*

Có thể nói khách hàng rất khó đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng mà hầu hết khi đi vay, khách hàng chỉ chú trọng đến lãi suất vay, uy tín và công tác chăm sóc khách hàng của ngân hàng. Điều này đồng nghĩa là khách hàng chỉ đánh giá được một mặt nhất định nào đó về chất lượng tín dụng của ngân hàng. Tuy nhiên việc nâng cao chất lượng tín dụng cũng thực sự cần thiết đối với khách hàng, bởi lẽ chất lượng tín dụng sẽ nâng cao niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Trong nền kinh tế thị trường, khách hàng có quyền lựa chọn ngân hàng, khách hàng chỉ đến những ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu của họ

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

một cách hiệu quả, nhanh chóng. Điều này tác động ngược lại đến ngân hàng khiến ngân hàng tích cực nâng cao chất lượng tín dụng.

Chất lượng tín dụng của ngân hàng được nâng cao đồng nghĩa với việc góp phần phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, lành mạnh hóa tình hình tài chính. Để đảm bảo chất lượng tín dụng thì ngân hàng sẽ phải thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc sử dụng vốn vay của khách hàng, qua đó phát hiện được những điểm còn hạn chế trong việc sản xuất kinh doanh của khách hàng, từ đó đưa những lời khuyên cho khách hàng điều chỉnh những sai sót của mình trong hoạt động tài chính cũng như hoạt động sản xuất kinh doanh.

### ***1.3.3.3, Đối với nền kinh tế:***

Đặc biệt đối với nền kinh tế, việc nâng cao chất lượng tín dụng là điều vô cùng cần thiết và quan trọng. Như ta đã biết tín dụng là công cụ để điều tiết, công cụ để thực hiện chủ trương chính sách về phát triển kinh tế của Đảng, Nhà nước. Qua đó việc nâng cao chất lượng tín dụng sẽ góp phần làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh của xã hội, giúp phân đầu tư đúng hướng để khai thác khả năng tiềm tàng về tài nguyên, lao động, đảm bảo cho sự dịch chuyển cơ cấu kinh tế, phát triển cân đối giữa các ngành nghề, khu vực. Đồng thời chất lượng tín dụng cũng góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định thị trường tiền tệ, thúc đẩy khả năng tăng trưởng kinh tế của đất nước, góp phần vào việc xóa đói giảm nghèo, giải quyết vấn đề việc làm. Nâng cao chất lượng tín dụng giúp cho hoạt động sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế được nâng cao, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi và lành mạnh để mọi đối tượng kinh tế đều có khả năng phát huy tiềm lực của bản thân.

### ***1.3.4, Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng:***

#### ***1.3.4.1, Nhân tố từ bên ngoài:***

+ Môi trường kinh tế: Có ảnh hưởng trực tiếp hay gián tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng và cả ngân hàng, từ đó ảnh hưởng đến hoạt động cấp và thu hồi tín dụng, cụ thể:

- Sự biến động có tính chu kỳ của nền kinh tế sẽ ảnh hưởng tới điều kiện

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

kinh doanh, từ đó ảnh hưởng tới nguồn trả nợ ngân hàng. Được biểu hiện qua các chỉ số kinh tế vĩ mô như: GDP, lãi suất, tỷ giá, lạm phát...

- Tính chất cạnh tranh của thị trường ảnh hưởng đến nguồn thu, lợi nhuận thậm chí suy thoái và phá sản của khách hàng.

Trong những năm gần đây tình hình kinh tế Thế giới có nhiều bất ổn, từ cuộc khủng hoảng kinh tế Thế giới năm 2008 bắt nguồn từ Mỹ sau đó đến cuộc khủng hoảng nợ công của các nước Châu Âu. Việt Nam gia nhập WTO vào cuối năm 2007 nên từ thời điểm này, nền kinh tế Việt Nam cũng phải chịu những ảnh hưởng nhất định từ nền kinh tế Thế giới và khu vực, chính vì lẽ đó Hải Phòng cũng chịu những tác động đáng kể.

Có người đã nói “ Muốn biết nền kinh tế của khu vực đó mạnh hay yếu thì hãy nhìn vào hoạt động của hệ thống ngân hàng tại khu vực đó”, và ngược lại cũng vậy, khi tình hình sức khỏe của nền kinh tế không tốt thì hệ thống ngân hàng cũng chịu những tác động trực tiếp nhanh chóng, đặc biệt là hoạt động tín dụng.

+ Môi trường chính trị và pháp luật: Sự ổn định về chính trị, sự thống nhất và hoàn thiện, sự thay đổi của chính sách có ảnh hưởng đến hoạt động của các chủ thể trong nền kinh tế nói chung và ngân hàng, khách hàng nói riêng trong quan hệ tín dụng.

+ Khoa học - công nghệ: Sự tiến bộ khoa học - công nghệ quyết định đến hiệu quả sản xuất kinh doanh của khách hàng và hoạt động của ngân hàng và đặt ra vấn đề thời đại cho cả doanh nghiệp và ngân hàng - nắm bắt khoa học - công nghệ.

+ Môi trường tự nhiên: Mang lại thuận lợi và rủi ro bất khả kháng cho cả ngân hàng và khách hàng.

+ Sự cân xứng về thông tin, số lượng và chất lượng thông tin về khách hàng vay luôn quyết định đến sự lựa chọn của cả ngân hàng và khách hàng trong hoạt động kinh doanh. Đây cũng là nhân tố mang lại rủi ro đạo đức: vi phạm cam kết ban đầu nhằm kiếm lời và gây thiệt hại cho ngân hàng.

*1.3.4.2, Nhân tố từ phía khách hàng:*

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

Khách hàng đến với ngân hàng nhằm mục đích tìm kiếm nguồn tài trợ cho hoạt động kinh doanh và phi kinh doanh của mình. Và nguồn vốn được cung cấp cho khách hàng khi đủ điều kiện cấp tín dụng, nó được sự quản lý và vận hành của khách hàng đó. Do vậy, khoản tín dụng có mang lại hiệu quả hay không phụ thuộc rất lớn vào khách hàng và phương án dự án sử dụng vốn của họ.

+ Mục đích sử dụng vốn: Khi một khoản tín dụng được xem xét là có cho vay hay không, thì vấn đề đầu tiên là mục đích sử dụng của khách hàng về khoản tín dụng đó. Vì chính mục đích của phương án, dự án sử dụng vốn là yếu tố hàng đầu quyết định đến tính khả thi và khả năng trả nợ của khách hàng.

- Tính hợp pháp của phương án dự án: Một khi hoạt động đó là không hợp pháp, thì không thể nào tài trợ, vì rằng mặc dầu hoạt động đó có thể mang lại lợi nhuận rất cao nhưng tính rủi ro cũng không thể đo lường được là khả năng mất vốn và bị liên đới là khó có thể tránh khỏi.

- Mục đích của phương án, dự án có phù hợp với mục tiêu của ngành, của địa phương và của cả nước hay không (mục tiêu này có thể căn cứ vào định hướng phát triển kinh tế - xã hội của Đảng, Nhà nước hoặc của địa phương trong từng thời kỳ).

- Tính khả thi từ việc phân tích mục đích sử dụng vốn và năng lực của khách hàng. Nếu tính khả thi cao, thì khả năng thực hiện hợp đồng cũng cao và rủi ro mang lại cho ngân hàng cũng thấp hơn.

+ Năng lực của khách hàng. Như trên, tính khả thi của phương án, dự án sử dụng vốn phụ thuộc không những vào mục đích, mà còn rất lớn vào khả năng của khách hàng:

- Năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự của khách hàng: Nó đảm bảo giá trị pháp lý của các văn bản đã kí kết giữa khách hàng và ngân hàng. Năng lực pháp luật dân sự là khả năng của cá nhân có quyền dân sự và nghĩa vụ dân sự. Mọi cá nhân đều có năng lực pháp luật dân sự giống nhau. Năng lực pháp luật dân sự của cá nhân có từ khi người đó sinh ra và chấm dứt khi người đó chết. Năng lực hành vi dân sự, là khả năng của cá nhân bằng hành vi của mình xác lập, thực hiện quyền và nghĩa vụ dân sự - Điều 19 Bộ luật Dân



sự

- Khả năng đáp ứng các điều kiện tín dụng của ngân hàng: Giúp ngân hàng loại bớt những khoản vay có rủi ro cao, các điều kiện tín dụng. Điều kiện tín dụng mang đến cho ngân hàng cơ sở pháp lý và kinh tế để cung cấp một khoản vay an toàn và hiệu quả. Trong đó đặc biệt quan trọng là bảo đảm tín dụng giúp ngân hàng dự phòng các khoản thu, nếu khách hàng không thực hiện đúng hợp đồng và cũng là ràng buộc khách hàng sử dụng vốn có hiệu quả hơn.

- Năng lực tài chính: Đây là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cấp cho một khách hàng. Năng lực tài chính của khách hàng là khả năng về vốn và tài sản của khách hàng đáp ứng cho sản xuất kinh doanh, cũng như trả nợ của khách hàng. Khả năng tài chính của khách hàng được đánh giá thông qua các chỉ tiêu định tính như: Các hệ số về cơ cấu vốn, hệ số về khả năng thanh toán, hệ số về kết quả kinh doanh...

- Năng lực thị trường: Đối với một khách hàng, khi vay vốn đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh, ngân hàng cần phải đánh giá năng lực thị trường của khách hàng đó; tức là vị trí của khách hàng, sản phẩm của họ trên thị trường như thế nào, từ đó mới biết được tính khả thi của phương án, dự án sản xuất kinh doanh đó. Nhu cầu của thị trường trong hiện tại, cũng như trong tương lai về sản phẩm, khả năng cạnh tranh của sản phẩm thông qua phân tích tình hình và mức độ cạnh tranh trên thị trường hiện tại và tương lai, các đối thủ cạnh tranh để thấy điểm mạnh và điểm yếu và mạng lưới tiêu thụ sản phẩm cũng ảnh hưởng đến năng lực thị trường của khách hàng.

- Năng lực sản xuất: Nguồn trả nợ của khách hàng chủ yếu là từ chính kết quả của quá trình sản xuất, là lợi nhuận do phương án, dự án mang lại; do vậy, năng lực sản xuất của khách hàng quyết định đến chất lượng và số lượng đầu ra của sản phẩm và từ đó, ảnh hưởng đến doanh thu, lợi nhuận đầu vào của khách hàng, nguồn trả nợ ngân hàng.

- Năng lực quản lý: Cơ cấu hệ thống quản trị, ban điều hành, trình độ kinh nghiệm, phương pháp quản lý của cán bộ lãnh đạo...có ảnh hưởng đến tính chất và khả năng hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng.

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

- Tư cách đạo đức: Trong quan hệ tín dụng với khách hàng tư cách đạo đức quyết định đến thiện chí trả nợ và điều này quyết định đến hành động trả nợ của khách hàng.

### *1.3.4.3, Nhân tố từ phía ngân hàng:*

+ Chính sách tín dụng: Là hệ thống các chủ trương, định hướng quy định chi phối hoạt động tín dụng nhằm sử dụng có hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân trong phạm vi cho phép theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Chính sách tín dụng có tác dụng:

- Xác định giới hạn áp dụng trong hoạt động tín dụng. Đồng thời, thiết lập môi trường nhằm giảm bớt rủi ro trong hoạt động tín dụng.

- Đảm bảo rằng mỗi quyết định tín dụng (quyết định tài trợ vốn) đều là khách quan, tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và phù hợp thông lệ chung quốc tế. Không một tổ chức, cá nhân nào được can thiệp trái pháp luật vào quyền tự chủ trong quá trình cho vay và thu hồi nợ của ngân hàng, thông qua việc xác định: Đối tượng có thể vay vốn, phương thức quản lý hoạt động tín dụng, những ràng buộc về tài chính, các loại sản phẩm tín dụng khác nhau do ngân hàng cung cấp, nguồn vốn để tài trợ cho các hoạt động tín dụng, phương thức quản lý danh mục cho vay, thời hạn và điều kiện áp dụng các loại sản phẩm tín dụng khác nhau.

+ Chất lượng thẩm định: Thẩm định khách hàng nhằm xem xét khách hàng trong việc đáp ứng được các điều kiện cấp tín dụng, loại bỏ những khách hàng có rủi ro cao. Chất lượng thẩm định được quyết định bởi:

- Trình độ năng lực của cán bộ quản lý, cán bộ tín dụng trực tiếp thẩm định khách hàng.

- Hoạt động thông tin tín dụng của ngân hàng. Là việc thu thập, tổng hợp, cung cấp, lưu trữ, phân tích xếp loại, dự báo, trao đổi, khai thác và sử dụng các thông tin về tài chính, quan hệ tín dụng, bảo đảm tiền vay, tình hình hoạt động và thông tin pháp lý của khách hàng có quan hệ với ngân hàng nhằm góp phần bảo đảm an toàn cho hoạt động tín dụng của ngân hàng thông qua ngăn ngừa và

hạn chế rủi ro tín dụng.

+ Giám sát tín dụng: Là việc theo dõi đánh giá và điều chỉnh quá trình cấp tín dụng của ngân hàng từ khâu thẩm định khách hàng đến giải ngân và thanh lý hợp đồng tín dụng. Giám sát tín dụng nhằm mục đích:

- Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng, đảm bảo tuân thủ các chiến lược tín dụng, chính sách phê duyệt tín dụng và cơ cấu dư nợ tín dụng theo quy định của ngân hàng.

- Tài sản đảm bảo nợ vay phải được thực hiện đầy đủ và phù hợp với quy định của ngân hàng.

- Các khoản gốc, lãi, phí tiền vay được thu, tính và hạch toán đầy đủ, đúng hạn.

- Đảm bảo tính chính xác, đúng đắn trong hoạt động tài chính của ngân hàng.

+ Nguồn vốn hoạt động: Quy mô, cơ cấu, thời hạn... nói chung là chất lượng nguồn vốn có ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng của ngân hàng, bởi vì hoạt động cấp tín dụng phải căn cứ vào nguồn vốn. Nếu nguồn vốn dồi dào, thời hạn và cơ cấu phù hợp, sẽ giảm chi phí đầu vào và tạo nguồn hiệu quả nhất cho đầu ra, đảm bảo sức cạnh tranh thu hút khách hàng tốt.

+ Công nghệ ngân hàng: Có tác dụng làm cơ sở nền tảng nâng cao chất lượng cho các nghiệp vụ tín dụng.

+ Tổ chức bộ máy và chất lượng nhân sự: Nhỏ gọn, hiệu quả đảm bảo đủ số lượng, đáp ứng chất lượng sẽ làm cho ngân hàng hoạt động tốt hơn.

## **CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG- CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

### **2.1, Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long và chi nhánh Kiên Long Hải Phòng- sự hình thành và phát triển.**

#### ***2.1.1, Lịch sử hình thành, phát triển của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:***

Sự tăng trưởng của nền kinh tế Việt Nam trong những năm qua không thể không kể đến sự đóng góp của các NHTM, trong đó có NH Kiên Long. Hiện nay mạng lưới hoạt động của Ngân hàng Kiên Long đang ngày một phát triển với 92 Chi nhánh và Phòng giao dịch trên toàn quốc.

NH TMCP Kiên Long được thành lập vào năm 1995 theo giấy phép thành lập số 0056/NH-CP ngày 18/09/1995 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Ngày 27/10/1995, Ngân hàng Kiên Long chính thức đi vào hoạt động.

Hoạt động chính: huy động vốn ngắn, trung và dài hạn theo các hình thức Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, chứng chỉ tiền gửi, tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư, nhận vốn từ các TCTD trong và ngoài nước. Cho vay ngắn, trung và dài hạn, đầu tư vào các tổ chức kinh tế, làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng kinh doanh ngoại tệ, làm dịch vụ thanh toán quốc tế, đầu tư chứng khoán, cung cấp các dịch vụ đầu tư, các dịch vụ về quản lý nợ khai thác tài sản, cung cấp các dịch vụ Ngân hàng khác.

#### **- Giai đoạn 1995- 2000:**

Đây là giai đoạn hình thành Ngân hàng Kiên Long, những người sáng lập phần đông là những kỹ sư nông nghiệp chưa có khái niệm rõ về lĩnh vực Ngân hàng. Do có tầm nhìn và định hướng chiến lược rõ ràng nên Ban lãnh đạo đã gửi gắm anh em có trình độ đến Ngân hàng bạn, Ngân hàng Nhà nước để học hỏi nghiệp vụ, chuyên môn.

Giai đoạn này đầu tư cho vay chủ yếu ở địa bàn nông thôn từ nguồn tiền mặt huy động từ dân cư và các tổ chức kinh tế. Hoạt động Ngân hàng có lãi, hoàn thành nghĩa vụ đối với ngân sách Nhà nước, bảo toàn vốn và chia cổ tức cho cổ đông. Nâng vốn điều lệ từ 1,2 tỷ đồng lên 4,5 tỷ đồng. Từng bước mở

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

rộng mạng lưới qua việc thành lập thêm 03 Phòng giao dịch. Giai đoạn này, Ngân hàng đã chạy chương trình phần mềm kế toán- truyền số liệu của Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín tại TP Hồ Chí Minh. Cũng kể từ đó Ngân hàng Kiên Long là Ngân hàng Cổ phần đầu tiên tại Kiên Giang thực hiện truyền số liệu kế toán qua mạng điện thoại từ các đơn vị về Hội sở, giúp cho Ban lãnh đạo và phòng kế toán kiểm tra giám sát hàng ngày hoạt động của các đơn vị.

- Giai đoạn 2000- 2005:

Ngân hàng Kiên Long đã xây dựng Hội sở tại Thành phố Rạch Giá- là trung tâm quản lý toàn Ngân hàng, các đơn vị trực thuộc gồm 04 Chi nhánh ( 02 Chi nhánh cấp 1 gồm: Rạch Giá, Phú Quốc; 02 Chi nhánh cấp 2 gồm : Phú Quốc, Tân Hiệp) và 03 Phòng giao dịch hoạt động trên tỉnh Kiên Giang, kể cả huyện đảo Phú Quốc nơi có nhiều tiềm năng phát triển.

NH TMCP Kiên Long không ngừng nâng cao chất lượng Tín dụng, áp dụng quy trình Tín dụng chặt chẽ, hạn chế tối đa những rủi ro. Giai đoạn này Kiên Long cũng hoàn thiện và phát triển các dịch vụ: thanh toán thẻ, séc du lịch, dịch vụ chuyên tiền nhanh trong và ngoài nước.

- Giai đoạn 2005 đến nay:

Ngân hàng Kiên Long đã có những bứt phá ngoạn mục từ việc Ban lãnh đạo quyết tâm mở rộng mạng lưới phát triển, đẩy mạnh đầu tư hiện đại hóa Công nghệ, phát triển đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng hiện đại, nhằm đáp ứng nhu cầu khả năng thanh toán của nền kinh tế.

Từ những ngày đầu hoạt động kinh doanh khó khăn, Ngân hàng Kiên Long tập trung chủ yếu cho vay Nông nghiệp với phương châm “ TÂM-TÍN-KIÊN” thì ngày nay Ngân hàng Kiên Long đã nhận được lòng tin của dân chúng với mức tăng trưởng qua các năm tương đối ổn định, tạo đà phát triển cho các năm tiếp theo.

Trong quá trình hình thành và phát triển của nền kinh tế Việt Nam, hệ thống NHTM đã có nhiều thay đổi quan trọng cả về cơ cấu tổ chức và cơ chế hoạt động. NH TMCP Kiên Long cũng có nhiều thay đổi tích cực với việc mở rộng Chi nhánh và số lượng PGD của mình trên toàn quốc.

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

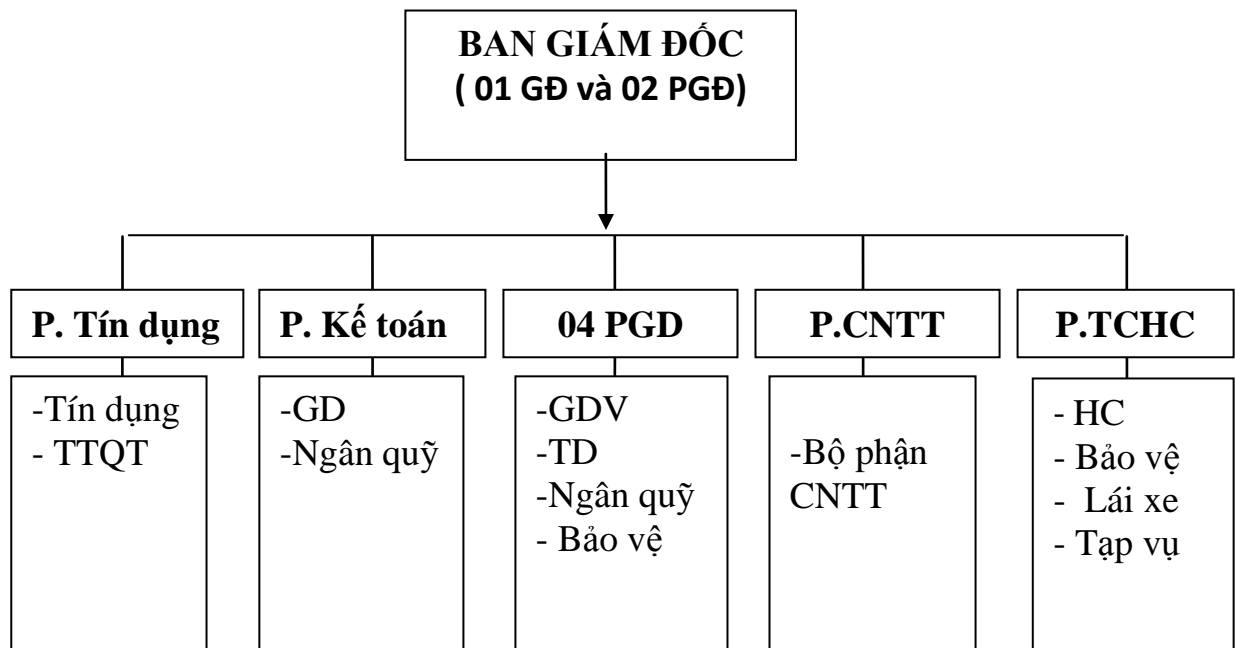
NH TMCP Kiên Long có Hội sở chính (HO) tại số 44 Phạm Hồng Thái – Thị xã Rạch Giá – Tỉnh Kiên Giang. Chi nhánh Hải Phòng ( khai trương ngày 22/02/2008) là chi nhánh thứ 2 của hệ thống NHTMCP Kiên Long tại miền Bắc sau Chi nhánh Hà Nội, địa chỉ tại số 87 Tô Hiệu, phường Trại Cau, quận Lê Chân, TP Hải Phòng. Sau hơn 03 năm hoạt động, CN Hải Phòng đã có được 04 PGD ( Kiến An, Lạch Tray, Ngô Quyền, Trần Nguyên Hãn) với một số lượng khách hàng giao dịch ổn định và thường xuyên.

Ngân hàng TMCP Kiên Long – CN Hải Phòng hoạt động với mục đích là cầu nối cung cấp vốn cho nền kinh tế, thực hiện các hoạt động huy động vốn, Tín dụng, các dịch vụ thanh toán và các hoạt động ngân hàng khác vì mục tiêu lợi nhuận, tăng trưởng, phát triển cho bản thân NH và nền kinh tế.

### ***2.1.2, Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ các phòng ban của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:***

Ngân hàng TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng có bộ máy tổ chức phù hợp với hoạt động kinh doanh của NH TMCP Kiên Long đồng thời cũng đáp ứng được những yêu cầu của hệ thống NH nước ta hiện nay.

**Hình 2.1: Bộ máy tổ chức Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng**



Nhìn vào sơ đồ trên ta có thể thấy được cơ cấu tổ chức hoạt động của NH TMCP Kiên Long – Chi nhánh Hải Phòng bao gồm:

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

- *Giám đốc chi nhánh*: chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ bộ máy quản lý của NH, trực tiếp phụ trách P.Tín dụng, P. Kế toán, 04 PGD, P.Tổ chức hành chính và P. Công nghệ thông tin.

- *Phó giám đốc chi nhánh*:

•PGĐ thường trực: trợ giúp cho Giám đốc chi nhánh những công việc về kế toán tại Chi nhánh, được Giám đốc uỷ quyền giải quyết các công việc khi Giám đốc vắng mặt.

•PGĐ phụ trách kinh doanh: trợ giúp cho Giám đốc chi nhánh trong lĩnh vực cho vay, đầu tư, giám sát việc thực hiện kế hoạch, giải ngân đồng thời phụ trách hoạt động của PGD.

- *Phòng Tín dụng*: Phụ trách việc tìm kiếm và liên hệ với khách hàng Doanh nghiệp, cá nhân có nhu cầu vay vốn, nghiên cứu chiến lược kinh doanh và đề xuất chính sách ưu đãi đối với khách hàng. Phân tích kinh tế theo ngành, nghề kinh tế kỹ thuật, danh mục khách hàng, lựa chọn biện pháp cho vay an toàn và đạt hiệu quả cao, thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp uỷ quyền, tiếp nhận và thực hiện các chương trình, dự án thuộc nguồn vốn trong và ngoài nước..., thường xuyên phân loại dư nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và hướng khắc phục. Đồng thời nhân viên tín dụng cũng đảm nhận trách nhiệm của cán bộ thanh toán quốc tế, thực hiện cung cấp các dịch vụ thanh toán quốc tế như thanh toán tiền, thư tín dụng, nhờ thu...

- *Phòng Kế toán*: Chức năng, nhiệm vụ chính là tổ chức, quản lý công tác kế toán, tài chính giúp NH hoạt động theo đúng quy định của NH và của Nhà nước, giúp GD NH điều hành, quản lý nguồn vốn và TS của NH một cách chính xác, an toàn, hiệu quả và phát triển vốn theo đúng quy định của pháp luật hiện hành, tham mưu và xây dựng kế hoạch về công tác kế toán, tài chính. Tính toán, phản ánh tất cả các nghiệp vụ kinh tế phát sinh của NH một cách đầy đủ, chính xác tuyệt đối, trung thực, kịp thời và có hệ thống, tổ chức thiết lập đầy đủ hệ thống sổ sách, chứng từ kế toán, tổ chức bảo quản lưu trữ các chứng từ kế toán, phân tích tình hình tài chính, hoạt động của NH qua đó tham mưu cho GD tổ

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

chức quản lý hoạt động tài chính phục vụ hoạt động kinh doanh của NH.

- *Phòng Tổ chức – Hành chính*: Thực hiện công tác giao dịch, tiếp đón khách đến liên hệ công tác. Đứng đầu là trưởng phòng chịu trách nhiệm chỉ đạo các cán bộ của phòng mình trong việc quản lý công tác tổ chức cán bộ của CN, công việc mua sắm và thanh lý các tài sản của cơ quan phục vụ theo yêu cầu công tác của NH.

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

- *Phòng Công nghệ thông tin*: Được tổ chức và hoạt động theo nguyên tắc tập trung thống nhất, chức năng nhiệm vụ chính là quản trị hệ thống công nghệ thông tin của NH, thực hiện công tác an toàn và bảo mật thông tin, công tác quản lý dữ liệu, quản lý, khai thác hệ thống ngân hàng lõi.

### ***2.1.3, Kết quả hoạt động kinh doanh của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng thời gian từ năm 2009-2011:***

#### ***2.1.3.1, Công tác huy động vốn:***

**Bảng 2.1: Số liệu huy động vốn (ĐVT: triệu đồng)**

Năm	Năm 2009	Năm 2010	So sánh 09-10		Năm 2011	So sánh 10-11	
			Số tiền	%		Số tiền	%
Chỉ tiêu							
Vốn HĐ	100.113	286.154	186.04	185,8	460.037	173.883	60,76

( Nguồn số liệu: Phòng Kế toán NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

Từ bảng tổng hợp trên ta có thể thấy tình hình huy động vốn của NH TMCP Kiên Long – CN Hải Phòng năm 2011 đã có sự tăng đáng kể so với năm 2010, tăng 173.883 triệu đồng ( tương ứng với 60,76%). Đây là một con số cũng khá ấn tượng vì tình hình kinh tế năm 2011 có nhiều biến động, ảnh hưởng của cuộc suy thoái kinh tế vẫn còn, lạm phát tăng cao, hoạt động của các ngành Chứng khoán, Bất động sản, thị trường vàng có nhiều biến động, bị giám sát chặt chẽ, hệ thống Ngân hàng đang có nhiều sự thay đổi, việc sát nhập và phân loại xếp hạng ngân hàng cũng ảnh hưởng lớn đến hoạt động của NH TMCP



## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

Kiên Long- CN Hải Phòng. Đây là những con số tổng quát về tình hình huy động vốn của Chi nhánh Hải Phòng trong 2 năm qua, năm 2011 huy động đạt 88% kế hoạch điều chỉnh và bằng 160,67% năm 2010. Để thấy rõ hơn về công tác này ta sẽ cùng tìm hiểu kỹ hơn qua những số liệu cho thấy cơ cấu nguồn vốn huy động qua các năm của Ngân hàng.

Nhìn vào bối cảnh chung trên địa bàn Hải Phòng năm 2011: Trên địa bàn Hải Phòng có 47 TCTD, tổng huy động vốn tại các TCTD này trong năm qua là 44.084 tỷ đồng, tăng 1% so với năm 2010 và Ngân hàng Kiên Long- CN Hải Phòng chiếm tỉ trọng khoảng 1,05%. Đây là một con số không lớn lắm tuy nhiên nhìn vào quy mô hoạt động, số lượng Phòng giao dịch và thời gian hoạt động của Ngân hàng Kiên Long thì quả thật đây cũng là một con số đáng khích lệ, có thể có khả năng phát triển trong những năm tiếp theo.

Để thấy rõ cơ cấu của hoạt động huy động vốn ta tìm hiểu đến các bảng chi tiết.

**Bảng 2.2: Kết cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn (ĐVT: triệu đồng)**

Năm	2009		2010		2011	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tiền gửi KKH	4.051	4	10.015,4	3,5	13.801	3
Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng	96.062	96	276.138,6	96,5	446.236	97
Tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng	0	0	0	0	0	0
Tổng vốn huy động	100.113	100	286.154	100	460.037	100

( Nguồn số liệu từ báo cáo công tác huy động vốn năm 2011 của NHTMCP Kiên Long- CN Hải Phòng)

Nhìn vào bảng số liệu trên ta thấy rõ hơn về cơ cấu nguồn vốn huy động của Ngân hàng có sự tăng đột biến vào năm 2011 và có sự dịch chuyển từ tiền

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

gửi KKH sang tiền gửi có kì hạn. Cụ thể là vào năm 2009 tiền gửi KKH là 4.051 triệu đồng, chiếm tỉ trọng 4%, sang năm 2010 chỉ còn 3,5% (10.015,4 triệu đồng) và đến năm 2011 thì chiếm 3% tương ứng với 13.801 triệu đồng. Trong khi đó thì tỉ trọng của tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng có xu hướng tăng, như ta đã thấy năm 2009 là 96.062 triệu đồng, chiếm 96%, năm 2010 là 276.138,6 triệu đồng chiếm 96,5% trong tổng số vốn huy động, đến năm 2011 tiếp tục tăng tỉ trọng lên là 97% tương ứng với 446.236 triệu đồng. Cho thấy tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng có xu hướng tăng và chiếm vị trí chủ đạo trong tổng nguồn vốn huy động. Các khoản tiền gửi có kì hạn trên 12 tháng hầu như không phát sinh trong 3 năm qua do tình hình kinh tế đất nước có nhiều biến đổi, hậu quả của đợt suy thoái và lạm phát từ năm 2008 cùng tâm lý của người dân lo về biến động của lãi suất.

Để có được những kết quả khả quan trên, CN Hải Phòng đã có những cố gắng không nhỏ trong từng bước thay đổi phong cách giao dịch với khách hàng, áp dụng linh hoạt khung lãi suất quy định tại từng thời điểm, gắn việc giao khoán chỉ tiêu huy động vốn tới từng bộ phận, từng cá nhân với việc khen thưởng kịp thời các cán bộ công nhân viên có thành tích, áp dụng rộng rãi các phương pháp huy động vốn được cấp trên cho phép, cải tiến phương pháp làm việc, có nhiều chính sách ưu tiên đối với những khách hàng truyền thống, những khách hàng có lượng tiền gửi lớn tạo tâm lý vững tâm cho khách hàng khi gửi tiền. Từ đó đã giúp Ngân hàng huy động được một lượng tiền gửi lớn từ dân cư, góp phần ổn định, tạo thế chủ động cân đối nguồn vốn vào hoạt động tín dụng, đầu tư. Cụ thể năm 2009 nguồn tiền gửi là 100.113 triệu đồng, năm 2010 là 286.154 triệu đồng, năm 2011 tăng 173.883 triệu đồng đạt 460.037 triệu đồng. Sở dĩ có sự tăng trưởng như vậy là do Chi nhánh đã huy động được một lượng tiền lớn của các tổ chức trong nước và cũng một phần do vị thế, uy tín của NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng được khẳng định và nâng cao trong địa bàn giao dịch. Bên cạnh đó thì trong những năm gần đây, đời sống của dân cư được cải thiện, lượng tiền nhàn rỗi trong dân cư lớn, người dân cũng hình thành thói

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

quen gửi tiền tại các Ngân hàng. Tiền gửi đã và đang chiếm tỉ trọng lớn trong nguồn vốn huy động của Ngân hàng.

Ngoài ra thì tiền gửi kì hạn 01 đến 03 tháng tại Ngân hàng cũng chiếm tỉ trọng lớn nhất là 90% ( kì hạn 01 tháng chiếm 60%, 02 và 03 tháng chiếm 30%), điều này cũng có thể coi là một khó khăn cho Ngân hàng vì như vậy lượng tiền gửi có kì hạn dài chiếm tỉ trọng rất nhỏ, ảnh hưởng đến các quyết định cho vay trung, dài hạn của Ngân hàng. Vậy nên Ban lãnh đạo Ngân hàng cần tận dụng tối đa lượng tiền gửi ngắn hạn thường xuyên tại Ngân hàng để hỗ trợ cho các khoản vay trung và dài hạn. Tuy nhiên trong tương lai xa thì Ngân hàng cần tích cực đưa ra những biện pháp hữu hiệu để tăng cường lượng tiền gửi dài hạn, đảm bảo cho hoạt động của Ngân hàng đồng thời giúp cho khả năng kinh doanh của Ngân hàng được ổn định hơn.

### ***2.1.3.2, Hoạt động tín dụng:***

Cùng với những nỗ lực trong việc tăng cường hoạt động huy động vốn, tìm kiếm những nguồn vốn chi phí thấp và ổn định thì ngân hàng cũng tích cực triển khai các hoạt động nhằm mục tiêu “ Tín dụng an toàn, hiệu quả”- đây vừa là phương châm hoạt động, đồng thời cũng là thách thức đối với ngân hàng. Công tác tín dụng là hoạt động mang lại nguồn lợi nhuận lớn nhất cho ngân hàng ( thường từ 60% đến 80% tại các ngân hàng thương mại Việt Nam) tuy nhiên hoạt động tín dụng cũng tiềm ẩn rất nhiều rủi ro có thể dẫn đến việc mất khả năng mất vốn, mất khả năng thanh khoản của ngân hàng. Hoạt động tín dụng góp phần không nhỏ vào sự phát triển của ngân hàng và sự phát triển kinh tế của thành phố.

**Bảng 2.3: Dư nợ tín dụng ngày 31/12 hàng năm (ĐVT: triệu đồng)**

Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	So sánh 09 -10		So sánh 11- 10	
			Số tiền	%	Số tiền	%
96.544	308.427	396.052	211.883	219,47	87.625	28,41

*(Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)*

Nhìn vào các bảng số liệu trên ta thấy có sự thay đổi từ năm 2009 đến

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

năm 2011. Cụ thể là năm 2010 dư nợ tín dụng tăng 219,47% so với năm 2009, đạt 308.427 triệu đồng, đến năm 2011 số dư nợ tín dụng có tăng thêm 28,41% tương ứng với 87.625 triệu đồng đạt 396.052 triệu đồng. Điều này là do tình hình kinh tế năm 2009 chịu ảnh hưởng nặng nề của cuộc khủng hoảng kinh tế Thế giới năm 2008, chỉ số lạm phát trong nước cao nên hoạt động tín dụng của Ngân hàng cũng bị ảnh hưởng. Năm 2010 tình hình kinh tế trong nước và trong địa bàn Hải Phòng đã ổn định nên hoạt động tín dụng có xu hướng tăng

### ***2.1.3.3, Các hoạt động dịch vụ kinh doanh khác:***

- *Kinh doanh ngoại tệ:* Trong năm 2011, hoạt động kinh doanh ngoại tệ của NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng tăng 127% so với năm trước, lãi kinh doanh ngoại tệ là 19 triệu đồng. Chi nhánh luôn chấp hành tốt trạng thái ngoại tệ và là 1 trong 3 Chi nhánh đầu tiên trong hệ thống hoàn thành chỉ tiêu Thanh toán quốc tế.

- Tổng doanh số thanh toán, chuyển tiền trong nước đạt 478 tỷ đồng, bằng 319% so với năm 2010.

- Chi trả kiều hối đạt 2 tỷ đồng, bằng 123% năm trước.

- Doanh số mở và thanh toán L/C đạt 13,5 tỷ, bằng 53% năm trước.

- Trong năm 2011 các hợp đồng mở và thanh toán L/C của NH TMCP Kiên Long giảm chỉ bằng 53% so với năm 2010, đến thời điểm hiện nay thì tất cả các hợp đồng thanh toán L/C đều đã kết thúc. Năm vừa qua Ngân hàng đã thực hiện 11 món thanh toán L/C cho khách hàng với giá trị của mỗi món khoảng từ 50.000 đến 70.000USD.

- Trong năm 2012, NH TMCP Kiên Long đã và đang đưa ra những biện pháp tối ưu để nâng dần tỉ trọng các dịch vụ của Ngân hàng, thúc đẩy phát triển các hoạt động thanh toán quốc tế, L/C, hoạt động kinh doanh ngoại tệ, đồng thời phát triển hoạt động Thẻ. Đây đã và đang là những mục tiêu được Ngân hàng chú trọng đến trong tương lai gần để phát triển toàn diện và bền vững.

## **Đề tài nghiên cứu khoa học**

### 2.1.3.4, Về mặt doanh thu hoạt động:

**Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh (ĐVT: Triệu đồng)**

Năm Chỉ Tiêu	Năm 2009	Năm 2010	So sánh 09-10		Năm 2011	So sánh 10-11	
			Số tiền	%		Số tiền	%
Tổng thu nhập	15.064	73.901,5	53.837,5	390,5	89.038	15.136,5	20,5
Tổng chi phí	11.824	66.214,5	54.390,5	460	70.878	4.663,5	7,04
Lợi nhuận	3.240	7.687	4.447	137,3	18.160	10.473	136,24

( Nguồn số liệu : Phòng Kế toán NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

- Thu nhập từ hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2011 là 89.038 triệu đồng, tăng 15.136,5 triệu đồng, tương ứng với 20,48%; năm 2010 tăng 58.837,5 triệu đồng, tương ứng với tỉ lệ tăng là 390,58%, đồng thời chi phí qua các năm 2009, 2010, 2011 cũng tăng tương ứng là 54.390,5 triệu đồng và 4.663,5 triệu đồng. Từ đó chênh lệch thu chi cũng tăng từ 3.240 triệu đồng năm 2009 lên 7.687 triệu đồng năm 2010, và năm 2011 là 18.160 triệu đồng. Năm 2011 tăng so với năm 2010 là 136,24%; năm 2010 tăng so với năm 2009 tăng 4.447 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 57,85%. Sau 3 năm hoạt động ( từ năm 2008 đến 2011) kết quả kinh doanh của NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng đã có những tín hiệu đáng mừng, cho thấy biện pháp quản lý, các chính sách kinh doanh, những nỗ lực của CBNV Ngân hàng là hợp lý, và cũng cho ta thấy vị thế của NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng đang được nâng cao trong khu vực. Tuy là một Chi nhánh mới nhưng những thành quả mà Chi nhánh Hải Phòng đã đạt được cho ta một cái nhìn khách quan về tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong những năm tiếp theo. Mặc dù được khai trương vào một thời điểm nhạy cảm của nền kinh tế ( năm 2008) nhưng những số liệu trên đã chứng tỏ khả năng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng là có hiệu quả, đã và

đang đi đúng hướng.

- Xếp theo tỷ lệ thực hiện kế hoạch năm 2011 của toàn hệ thống KLB( loại trừ HO), thì Kiên Long Hải Phòng đứng thứ 3/24 đơn vị về huy động vốn sau Bến Tre, Phú Quốc và đứng thứ 3/24 về dư nợ tín dụng sau CN Sài Gòn, An Giang và đứng thứ 5/24 về chỉ tiêu lợi nhuận.

***2.1.3.5, Về các công tác quản lý:***

- Về các công tác điều hành, quản lý ngân hàng:

Nhận thức được khó khăn và thách thức trong giai đoạn hiện nay, khi hoạt động của ngân hàng chịu sự giám sát chặt chẽ của Ngân hàng Nhà nước, trần lãi suất huy động và cho vay được áp theo quy định, hoạt động kinh doanh của các ngân hàng cạnh tranh gay gắt, ban lãnh đạo ngân hàng đã xác định phương châm hoạt động đúng đắn, đề cao sự an toàn hiệu quả, không chạy theo dư nợ, doanh số cho vay. Tập trung rà soát các quy trình nghiệp vụ cho vay, nâng cao tinh thần trách nhiệm cho cán bộ nhân viên ngân hàng. Công tác thẩm định được quan tâm một cách sát sao, công tác kiểm tra giám sát một cách thường xuyên, nâng cao năng lực, nghiệp vụ của cán bộ tín dụng, cán bộ thẩm định.

***2.1.4, Một vài nét về địa bàn hoạt động của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:***

Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ ở địa bàn thành phố Hải Phòng- Thành phố loại I cấp Quốc gia với các tiềm năng về cảng biển, du lịch, công nghiệp. Nơi đây tập trung rất nhiều doanh nghiệp đặc biệt là loại hình doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trong thời gian qua, Hải Phòng là một trong số những thành phố có tốc độ tăng trưởng lớn trong nước, tốc độ đầu tư đổi mới sản xuất, đầu tư xây dựng cơ bản tăng mạnh trong vòng 10 năm trở lại đây, ngoài ra hoạt động đầu tư nước ngoài vào thành phố cũng được khuyến khích và tăng trưởng nhanh chóng. Vì thế, nhu cầu vốn nói chung và nhu cầu về vay vốn Ngân hàng nói riêng của các Doanh nghiệp trên địa bàn là khá lớn. Đây là một yếu tố thuận lợi cho Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng.

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

Bên cạnh đó, từ năm 2005 khi Nhà nước sửa đổi luật Doanh nghiệp đã tạo điều kiện thuận lợi và môi trường thông thoáng cho sự hình thành, hoạt động của các loại hình Doanh nghiệp nhỏ, các Doanh nghiệp thuộc thành phần kinh tế tư nhân. Tuy rằng quy mô hoạt động của các Doanh nghiệp này chưa lớn nhưng đây là thành phần kinh tế nhạy bén với nhu cầu của xã hội và đa dạng loại hình kinh doanh. Bên cạnh đó việc Việt Nam trở thành thành viên chính thức của WTO cũng tạo đà phát triển cho các Doanh nghiệp tại Hải Phòng có cơ hội mở rộng thị trường xuất khẩu. Do đặc thù tại Hải Phòng chủ yếu là các Doanh nghiệp vừa và nhỏ, khả năng về vốn của các Doanh nghiệp này không cao nên rất cần đến sự trợ giúp của Ngân hàng trong quá trình phát triển. Tuy nhiên bên cạnh đó môi trường kinh tế cũng còn nhiều điểm đáng lưu tâm, khi các quy định về việc thành lập Doanh nghiệp trở nên thông thoáng hơn rất dễ đến việc kẻ xấu lợi dụng những điểm còn hạn chế trong việc quản lý để mở những Doanh nghiệp “Ma” lừa đảo Ngân hàng và các nhân viên tín dụng. Điều này khiến Ngân hàng cần tích cực trong việc thẩm định khách hàng vay vốn, cán bộ tín dụng cần có những phẩm chất trung thực, công minh trong khi tìm hiểu về khách hàng.

Ngoài ra, như ta đã biết thu nhập của người dân Hải Phòng tuy chưa phải là quá cao so với các Thành phố như Hà Nội, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng tuy nhiên đây cũng là một trong những nơi người dân có thu nhập cao. Đây là yếu tố thuận lợi cho việc triển khai các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng như dịch vụ chuyển tiền, thanh toán, tiết kiệm, các sản phẩm thẻ..., nâng cao khả năng huy động vốn của Ngân hàng.

Trên địa bàn Hải Phòng cũng là nơi có số lượng Chi nhánh Ngân hàng lớn, ngoài Ngân hàng thương mại quốc doanh, Thương mại cổ phần còn có các Ngân hàng liên doanh, Ngân hàng 100% vốn nước ngoài. Các ngân hàng cạnh tranh rất quyết liệt trong việc đưa ra các loại hình sản phẩm, dịch vụ mới, hấp dẫn. Khi mức trần lãi suất bị Ngân hàng Nhà nước khống chế thì thực sự việc đưa ra những sản phẩm mới, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, nhanh chóng, chất lượng Tín dụng, thương hiệu của Ngân hàng là những vũ khí lợi hại phục vụ cho

việc cạnh tranh của ngân hàng.

## **2.2, Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:**

Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng là một Chi nhánh của Ngân hàng Kiên Long, hoạt động tín dụng cũng như kinh doanh của Chi nhánh phải tuân thủ theo các quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và NH TMCP Kiên Long. Đồng thời NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng cũng phải chủ động tìm kiếm khách hàng, dự án sản xuất kinh doanh có khả thi, có khả năng hoàn trả nợ để cho vay và tự chịu trách nhiệm về quyết định cho vay của mình trên địa bàn Thành phố Hải Phòng. Hiện nay, NH TMCP Kiên Long đang áp dụng các văn bản nghiệm vụ tín dụng như:

- Quyết định 1627/2001/QĐ- NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về quy chế cho vay đối với khách hàng của các tổ chức tín dụng.

Trong quyết định này đã có những sự đổi mới, mở rộng đối với các đối tượng được vay vốn của Ngân hàng bao gồm cả các đối tượng pháp nhân, cá nhân nước ngoài.

- Quyết định số 374/QĐ-NHKL- HĐQT ngày 01/08/2007 của Hội đồng Quản trị Ngân hàng TMCP Kiên Long về quy chế cho vay của Ngân hàng TMCP Kiên Long đối với khách hàng.

- Quyết định 365/QĐ- NHKL- HĐQT ngày 16/04/2008 của Hội đồng Quản trị Ngân hàng TMCP Kiên Long về quy trình nghiệp vụ cho vay đối với khách hàng vay vốn.

### **2.2.1, Thực trạng hoạt động tín dụng:**

Như ta đã nhắc đến ở phía trên những con số tổng quan về dư nợ tín dụng tại ngân hàng ngày 31/12 trong 3 năm qua. Để hiểu rõ hơn về thực trạng hoạt động tín dụng của ngân hàng, ta sẽ cùng phân tích những con số chi tiết hơn:



**Bảng 2.5: Tình hình sử dụng vốn (ĐVT: Triệu đồng)**

Năm	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	So sánh 09-10		So sánh 10-11	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Chỉ tiêu							
Doanh số cho vay	107.908	657.691	697.152	549.783	509,5	39.461	6
Doanh số thu nợ	90.572	582.857	612.000	492.285	543,5	29.143	5
Dư nợ TD	96.544	308.427	396.052	211.883	219,46	87.625	28,4

(Nguồn số liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

Những số liệu ở bảng trên là toàn cảnh về hoạt động sử dụng vốn của ngân hàng Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng. Qua các năm ta đều thấy doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ tín dụng ngày 31/12 hàng năm tăng dần. Doanh số cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng.

Ngân hàng luôn bám sát các đơn vị đã phát sinh nợ quá hạn từ năm cũ để bàn biện pháp xử lý tài sản trả nợ cho ngân hàng. Nhìn chung 3 năm qua hoạt động tín dụng của hệ thống ngân hàng gặp không ít khó khăn do tình hình kinh tế chung và tình hình lạm phát trong nước cao, nhiều doanh nghiệp không trụ vững nổi dẫn đến tình trạng các doanh nghiệp phá sản hàng loạt. Khách hàng của ngân hàng chủ yếu là các doanh nghiệp, hộ gia đình với sản xuất quy mô nhỏ, cơ sở hạ tầng còn hạn chế, khả năng hấp thu vốn thấp nên nguy cơ rủi ro càng tăng cao. Năm 2011, dù tình hình khó khăn nhưng ngân hàng vẫn tích cực trong việc thu hồi các khoản nợ quá hạn, nợ từ năm cũ đồng thời tìm kiếm khách hàng tăng doanh số cho vay. Như ta đã thấy năm 2010 là năm mà doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ tín dụng của ngân hàng tăng vọt so với năm 2009, như vậy là hoạt động tín dụng của ngân hàng đã có được lòng tin của khách hàng.

## **Đề tài nghiên cứu khoa học**

Để đạt được những kết quả trên, trước hết là do nhu cầu vốn của các doanh nghiệp, hộ gia đình tăng để mở rộng sản xuất kinh doanh, mặt khác ngân hàng cũng áp dụng cơ chế tín dụng, chính sách lãi suất thỏa thuận, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng vay vốn, có những chính sách đãi ngộ với khách hàng truyền thống, trả nợ gốc và lãi đúng kì hạn.

**Bảng 2.6: Dư nợ và kết cấu dư nợ ( ĐVT: triệu đồng)**

Năm	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Theo kì hạn</b>						
Ngắn hạn	68.296	70,74	215.714	69,94	274.226,4	69,24
Trung, dài hạn	28.248	29,26	92.713	30,06	121.825,6	30,76
<b>Theo thành phần kinh tế</b>						
DNNQD	64.208	66,5	194.309	63	245.552	62
Hộ GD, cá nhân	32.336	33,5	114.118	37	150.500	38
<b>Theo ngành nghề kinh doanh</b>						
Công nghiệp	9.654,4	10	33.310	10,08	35.645	9
Nông nghiệp	0	0	0	0	0	0
Dịch vụ	86.889,6	90	275.117	89,92	360.407	91
<b>Theo tiền tệ</b>						
VNĐ	96.544	100	296.089,9	96	367.140	92,7
Ngoại tệ quy đổi	0	0	12.337	4	28.912	7,3

(Nguồn số liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

- Theo bảng số liệu phía trên ta thấy hoạt động tín dụng có nhiều biến động theo hướng tích cực, phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế của các thành phần kinh tế trong xã hội. Dư nợ tín dụng ngắn hạn năm 2009 là 68.296 triệu

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

đồng, tương ứng với 70,74%, năm 2010 tăng lên 215.714 triệu đồng tuy nhiên tỉ trọng so với tổng dư nợ giảm 0,8% còn 69,94%; năm 2011 là 69,24% tương ứng với 274.226,4 triệu đồng giảm 0,7%. Dư nợ trung và dài hạn có chiều hướng tăng tỉ trọng trong tổng dư nợ, năm 2009 là 29,26%, năm 2010 chiếm 30,06% tăng 0,8%; năm 2011 tăng 0,7% chiếm 30,76%. Tỷ lệ cho vay trung và dài hạn tuy không cao nhưng đây là lĩnh vực đầu tư mang nhiều rủi ro nên Ngân hàng đang từng bước nâng cao chất lượng tín dụng và đầu tư ở mức độ hợp lý, an toàn, vừa mang lại thu nhập cho Ngân hàng vừa đảm bảo hiệu quả kinh tế cho địa phương. Đặc biệt là do tâm lý của khách hàng hiện nay khi lãi suất đang có nhiều biến động, hiện tại Ngân hàng Nhà nước vẫn đang áp mức lãi suất trần cho tiền gửi nên người dân không muốn gửi tiền với kì hạn hơn 12 tháng, mà hầu hết chỉ gửi với kì hạn dưới 12 tháng. Chính vì lẽ đó nên hoạt động tín dụng trung và dài hạn cũng được Ngân hàng cân nhắc rất kĩ khi đầu tư vì có thể gây nên rủi ro dẫn đến tình trạng mất khả năng thanh khoản của Ngân hàng. Ngân hàng sử dụng một phần nguồn vốn huy động ngắn hạn để đầu tư cho hoạt động tín dụng trung và dài hạn, tuy nhiên chỉ được phép sử dụng dưới 30% để tạo sự an toàn cho nguồn vốn của Ngân hàng đồng thời mang lại lợi nhuận.

- Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế bao gồm Doanh nghiệp ngoài quốc doanh và hộ gia đình, cá nhân, Doanh nghiệp quốc doanh số dư nợ tại Ngân hàng hầu như không có. NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng tập trung vào lượng khách hàng là DN ngoài quốc doanh với số dư nợ năm 2009 là 64.208 triệu đồng tương ứng với tỉ trọng là 66,5%; năm 2010 là 194.309 triệu đồng chiếm 63% tổng dư nợ, năm 2011 là 245.552 triệu đồng chiếm 62%. Tỉ trọng dư nợ của thành phần này qua các năm qua có giảm nhưng không đáng kể và vẫn chiếm vị trí chủ đạo trong tổng dư nợ Tín dụng của Ngân hàng, đây cũng là thành phần kinh tế được Ngân hàng chú trọng nhất bởi bên cạnh việc cho vay thì Ngân hàng còn có thể triển khai các gói sản phẩm dịch vụ như: thanh toán quốc tế, chuyển tiền...đồng thời có thể tận dụng lượng tiền gửi KKH để tiết kiệm chi phí đầu vào. Tỉ lệ tăng số dư nợ tín dụng thành phần Doanh nghiệp ngoài quốc

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

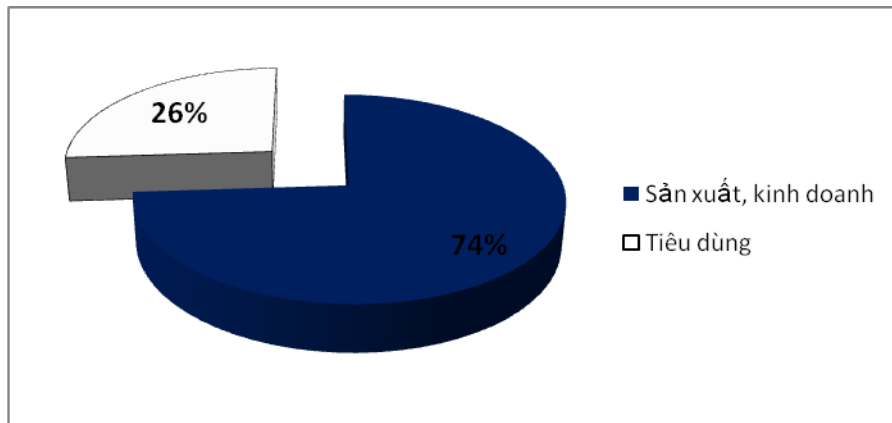
---

doanh năm 2011 so với năm 2009 là 282,43% tương ứng với 181.344 triệu đồng. Điều này cho ta thấy Ngân hàng đã có những chiến lược tích cực trong công tác tín dụng. Bên cạnh đó thì ta cũng nhận thấy rõ rằng thành phần khách hàng là hộ gia đình, cá nhân cũng có xu hướng tăng năm 2009 là 32.336 triệu đồng, năm 2010 tăng lên 114.118 triệu đồng, tương ứng với 37% tổng dư nợ, năm 2011 là 150.500 triệu đồng, tương ứng với 38%. Nếu như trước đây các Ngân hàng ngại giải ngân cho các cá nhân, hộ gia đình thì hiện nay đây cũng là một mảng thị trường được Ngân hàng quan tâm và mang lại nguồn lợi nhuận ổn định cho Ngân hàng.

- Cơ cấu dư nợ tín dụng phân theo ngành nghề kinh doanh hàng có sự biến động không lớn, có xu hướng tăng, ta có thể thấy tỉ trọng của ngành công nghiệp xoay quanh từ 10%, 10,08% và 9% qua mỗi năm. Tỉ trọng ngành dịch vụ năm 2009 là 90%, năm 2010 là 89,92% và năm 2011 là 91%. Tại Ngân hàng Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng chưa có những món vay trong ngành Nông nghiệp. Dư nợ ngành công nghiệp năm 2009 là 9.654,4 triệu đồng; sang năm 2010 tăng 23.655,6 triệu đồng là 33.310 triệu đồng; sang năm 2011 tiếp tục tăng 2.335 triệu đồng là 35.645 triệu đồng vào ngày 31/12/2011. Đồng thời dư nợ tín dụng ngành dịch vụ cũng tiếp tục tăng với những con số khả quan. Năm 2009 là 86.889.6 triệu đồng; năm 2010 là 275.117 triệu đồng; năm 2011 là 360.407 triệu đồng

- Xem xét dư nợ tín dụng theo ngoại tệ, ta thấy VNĐ vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong 03 năm qua, dư nợ tín dụng bằng ngoại tệ có xu hướng tăng nhưng vẫn chưa cao. Điều này một phần là do chính sách của ngân hàng chưa có những định hướng tích cực để nhằm tăng cường tỉ trọng dư nợ ngoại tệ, mặt khác là do khách hàng của ngân hàng chủ yếu là các đối tượng sản xuất kinh doanh trong nước, số lượng cho vay các doanh nghiệp xuất nhập khẩu chưa cao nên nhu cầu vay ngoại tệ của ngân hàng chưa lớn.

**Hình 2.2: Cơ cấu dư nợ theo mục đích vay năm 2011**



(Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

Theo biểu đồ trên, tại NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng thì mục đích vay vốn để sản xuất kinh doanh thường chiếm tỷ trọng từ 72 đến 75%; mục đích vay vốn là tiêu dùng thường chiếm tỉ trọng 25 đến 28% dao động qua mỗi năm. Những gói sản phẩm tín dụng phục vụ mục đích tiêu dùng của Ngân hàng cũng tương đối phong phú, khai thác những nhu cầu thiết yếu trong đời sống hiện nay như cho vay mua xe, cho vay xây sửa nhà, cho vay đối với cán bộ công nhân viên... Tuy nhiên thì tỉ trọng cho vay sản xuất kinh doanh vẫn chiếm ưu thế và luôn được khuyến khích. Trong thời điểm hiện nay, khi Ngân hàng Nhà nước đang siết chặt tín dụng thì tại Ngân hàng hầu hết đã ngừng giải ngân cho những món vay tiêu dùng, vay không có tài sản bảo đảm nhưng đối với mỗi Ngân hàng thì các mảng cho vay tiêu dùng vẫn luôn là mảnh đất màu mỡ, nhiều tiềm năng hứa hẹn với lãi suất cao hơn mức lãi suất cho vay sản xuất kinh doanh.

Ở phần trên ta cũng thấy phần nào kết quả kinh doanh, tình hình hoạt động của Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng. Nhìn chung hoạt động tín dụng trong các năm qua đạt kết quả khá tốt nhưng để đánh giá chính xác hơn chúng ta cần tìm hiểu những vấn đề liên quan đến các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng.

### **2.2.2, Thực trạng chất lượng tín dụng:**

Qua những số liệu trên, ta đã thấy được thực trạng hoạt động tín dụng của

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

ngân hàng, tuy rằng Chi nhánh mới thành lập được 4 năm nhưng hoạt động tín dụng của ngân hàng cũng đã có những dấu hiệu tăng trưởng về quy mô, chất lượng. Hoạt động huy động vốn, kinh doanh khác cũng có những tín hiệu khả quan, cho thấy tiềm năng phát triển của ngân hàng trong giai đoạn tới. Để có được kết quả như vậy, ngân hàng trong thời gian qua đã có những biện pháp đồng bộ, tích cực, có cách nhìn nhận xa vấn đề, dựa vào tốc độ phát triển của nền kinh tế để dự đoán nhu cầu tín dụng cũng như các nhu cầu về sản phẩm tài chính khác của ngân hàng. Việc cấp tín dụng cũng dựa vào quy mô nguồn vốn của ngân hàng. Việc xác định doanh số cho vay hàng năm là khá cụ thể. Chủ động tìm kiếm khách hàng, nâng cao chất lượng tín dụng thông qua vận dụng một cách hiệu quả quy trình, quy định cấp tín dụng, cụ thể: Đối với khách hàng truyền thống, ngân hàng thường duy trì mối quan hệ thông qua cho vay với chính sách ưu đãi. Trong khi đó, ngân hàng cũng thực hiện nhiều biện pháp để lôi kéo thu hút khách hàng mới cũng như đưa ra những sản phẩm mới, đa dạng, tư vấn cho khách hàng trong hoạt động kinh doanh của mình. Thái độ phục vụ của các nhân viên tín dụng cũng rất hòa nhã, cởi mở, chuyên nghiệp, tạo cho khách hàng sự thân thiện, thoải mái khi đến ngân hàng tìm hiểu về các sản phẩm tín dụng. Tuy nhiên không thể nói như vậy là ngân hàng không có rủi ro, kết quả hoạt động kinh doanh, dư nợ tín dụng tăng cũng chưa thể nói là chất lượng tín dụng tốt, ta cần đi vào một số nhóm chỉ tiêu chính ở Chương I để có cái nhìn tổng quát hơn:

2.2.2.1, *Chỉ tiêu nợ quá hạn:*

Tình hình nợ quá hạn của ngân hàng được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.7: Tỷ lệ nợ quá hạn ( ĐVT: triệu đồng)**

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm</b>		
	<b>Năm 2009</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>
Nợ quá hạn	965,44	4.626,405	15.842
Dư nợ TD	96.544	308.427	396.052
Tỷ lệ nợ quá hạn(%)	<b>1%</b>	<b>1.5%</b>	<b>4%</b>
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn theo kì hạn</b>			
Ngắn hạn	2 %	4 %	3,8 %
Trung, dài hạn	0%	0%	0,3%

(*Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng*)

Nhìn bảng số liệu trên ta thấy tình hình nợ quá hạn của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng có xu hướng tăng trong 3 năm qua. Từ 1% vào năm 2009 lên đến 4% vào năm 2011. Điều này cho ta thấy khả năng có thể xảy ra rủi ro tín dụng tăng dần qua các năm, khả năng quản lý nợ và thu hồi nợ của ngân hàng chưa cao, cần có các biện pháp khắc phục. Tuy nhiên ta cũng cần xét đến những nguyên nhân khách quan từ môi trường kinh tế trong các năm qua, hoạt động kinh doanh của DN có nhiều khó khăn. Từ những điều đó, ngân hàng cần tích cực đưa ra những biện pháp tích cực để giảm tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng xuống thấp hơn nữa. Trước đây tỉ lệ nợ quá hạn của NHTM Việt Nam thường chiếm tỷ lệ cao( từ 12% đến 15%) nhưng trong những năm gần đây tỉ lệ này thường xoay quanh 5%. Do đó tỷ lệ nợ quá hạn của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng năm 2011 là tương đối cao, ngân hàng cần có sự khắc phục kịp thời.

Theo bảng tỷ lệ nợ quá hạn theo kì hạn cho vay, tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn tăng đột biến vào năm 2010 là 4%, trong khi năm 2009 chỉ là 2% và được

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

giảm xuống còn 3,8% vào năm 2011. Điều này cho thấy tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn đang có xu hướng tăng, điều này do ngân hàng chủ yếu tập trung cho vay ngắn hạn, khả năng quay vòng vốn của ngân hàng cao. Tỷ lệ nợ quá hạn dài hạn năm 2011 cũng tăng lên 0,3%; con số này chưa phải là lớn nhưng cũng cho ta thấy có dấu hiệu rủi ro.

**Bảng 2.8: Cơ cấu nợ quá hạn phân theo nhóm nợ (ĐVT: %)**

Năm Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Nợ nhóm 1	100	95	98
Nợ nhóm 2	0	5	2

*(Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)*

Nợ quá hạn của ngân hàng chủ yếu tập trung vào các nợ nhóm 1. Như vậy là ngân hàng vẫn có khả năng kiểm soát những món cho vay của mình, tuy sang năm 2010 tỷ trọng nợ quá hạn nhóm 2 đã tăng lên 5% nhưng sang năm 2011 đã được kiềm chế ở mức 2%. Điều đó cho ta thấy ngân hàng đã có những biện pháp tích cực nhằm mục đích giảm tỷ trọng các nhóm nợ quá hạn 2 và 3. Các biện pháp của ngân hàng đã có những tác động tốt đối với việc thu hồi nợ của khách hàng trong năm 2011, ngân hàng cần tích cực đưa ra những biện pháp để giảm tỷ lệ nợ quá hạn xuống mức thấp nhất có thể. Mặc dù tình hình kinh tế trong nước và tại thành phố Hải Phòng trong năm 2011 có nhiều bất lợi, tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng tăng nhưng ngân hàng vẫn giữ được cơ cấu nợ quá hạn như trên thực sự là sự cố gắng, nỗ lực của cán bộ nhân viên tín dụng, ban lãnh đạo ngân hàng.



## **Đề tài nghiên cứu khoa học**

### **2.2.2.2, Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu:**

Ta có tình hình nợ xấu của ngân hàng qua bảng sau:

**Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ xấu (ĐVT: Triệu đồng)**

Năm Chỉ tiêu	2009	2010	2011
Tỷ lệ nợ xấu(%)	0	0,8	1,5
<b>Cơ cấu nợ xấu theo nhóm nợ</b>			
Nợ nhóm 3	100%	100%	98%
Nợ nhóm 4	0 %	0 %	1,5 %
Nợ nhóm 5	0%	0%	0,5 %

( Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

Nhìn vào bảng số liệu phía trên, ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng tăng qua các năm, tuy nhiên điều này cũng do ảnh hưởng không nhỏ của tình hình nền kinh tế. Năm 2009, khi ngân hàng mới đi vào hoạt động sang năm thứ 2 thì các khoản cho vay của ngân hàng hầu hết là vay ngắn hạn, việc thu hồi nợ diễn ra nhanh chóng, không tồn đọng những khoản nợ xấu, nợ khó đòi. Năm 2010, mặc dù tình hình kinh tế trong nước có nhiều biến động, chịu sự tác động của khủng hoảng kinh tế Thế giới, các DN làm ăn khó khăn, nhiều DN phá sản nhưng các DN vẫn nhận được sự hỗ trợ của Chính phủ bằng những gói kích cầu nên các khoản nợ vẫn được tất toán đúng hạn, tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng là 0,8%. Năm 2011 vừa qua, tỷ lệ nợ xấu của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng tăng lên 1,5% cũng do nhiều nguyên nhân. Nhưng nguyên nhân chính là do ảnh hưởng của tình hình kinh tế, của thị trường bất động sản bị đóng băng, của thị trường vàng, chứng khoán bị siết chặt, trong khi đó thì tỷ lệ lạm phát trong nước cao khiến cho các loại chi phí đầu vào tăng đột biến mà đầu ra thì bị hạn chế, các đơn bị kinh doanh chậm trả nợ, số lượng doanh nghiệp phá sản tăng khiến cho nợ xấu tăng cao.

Tỷ lệ nợ xấu của Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng không vượt quá tỷ lệ nợ xấu của bình quân ngành trong các năm vừa qua ( Năm 2009:2,5%; năm

2010: 2,19%; năm 2011: 3,39%- theo [www.stockviet.com](http://www.stockviet.com)) . Như vậy là tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng vẫn nằm trong khả năng có thể kiểm soát được và chưa phải là một con số quá cao. Điều này đã cho ta thấy chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng thực sự đã được ban lãnh đạo quan tâm một cách sâu sát, trong các năm qua thường xuyên có sự kiểm tra, giám sát hoạt động cho vay của nhân viên tín dụng cũng như việc sử dụng vốn của khách hàng, đã giúp ngân hàng chủ động trong việc giải ngân, tìm kiếm, mở rộng thị trường. Như đã nói ở phần trên, khách hàng chiếm tỷ trọng lớn của ngân hàng là doanh nghiệp ngoài quốc doanh vừa và nhỏ, đây là những đối tượng khách hàng có mức độ rủi ro cao, khả năng áp dụng các biện pháp bảo đảm là rất hạn chế nhưng ngân hàng vẫn duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp như vậy cho ta thấy ngân hàng đã có được nền tảng vững chắc trong việc duy trì, nâng cao chất lượng tín dụng.

Theo bảng cơ cấu nợ xấu phân theo nhóm nợ, ta thấy nợ xấu của ngân hàng chủ yếu là nợ nhóm 3( các khoản nợ dưới tiêu chuẩn ). Năm 2011 đã xuất hiện nợ nhóm 4 và nợ nhóm 5, mặc dù tỷ lệ nợ nhóm 4 chỉ là 1,5%, nhóm 5 là 0,5% nhưng cũng cho ta thấy rủi ro của ngân hàng đang có xu hướng tăng, ngân hàng đã phải sử dụng đến các khoản dự phòng bù đắp rủi ro tín dụng và hoạch toán ngoại bảng chờ theo dõi. Điều này là do những ảnh hưởng trực tiếp từ thị trường bất động sản đóng băng, thị trường vàng trong năm 2011 có nhiều diễn biến khó lường, mặc dù Nhà nước đã có nhiều biện pháp nhưng đến cuối năm 2011 thì hoạt động của hai thị trường này vẫn chưa có dấu hiệu khả quan. Bên cạnh đó, tình hình kinh tế thế giới cùng với sức mua từ các thị trường nước ngoài giảm mạnh khiến không ít doanh nghiệp rơi vào tình trạng khốn đốn, hàng hóa ứ đọng, không có nơi tiêu thụ.

### ***2.2.2.3, Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng***

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

## Đề tài nghiên cứu khoa học

**Bảng 2.10: Vòng quay vốn tín dụng (ĐVT: Triệu đồng)**

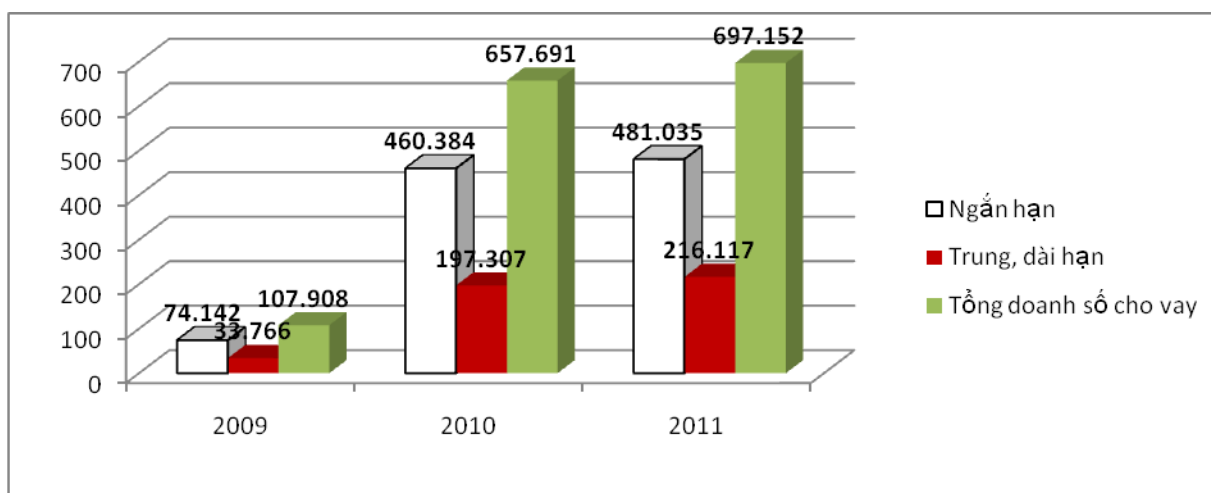
Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số thu nợ	90.572	582.857	612.000
Dư nợ bình quân	95.654	305.500	390.980
Vòng quay vốn TD	0,95	2	1,6

(Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

Vòng quay vốn Tín dụng của Ngân hàng tăng từ 0,95 lên 2 vòng vào năm 2010 nhưng sang năm 2011 lại giảm xuống còn 1,6 vòng. Nhìn vào bảng số liệu phía trên ta thấy tốc độ tăng của doanh số thu nợ lớn hơn tốc độ tăng của dư nợ bình quân, điều này là tốt, cần được duy trì và ổn định hơn trong các năm tiếp theo. Vòng quay vốn Tín dụng càng cao càng cho ta thấy vòng luân chuyển vốn của Ngân hàng tốt, chất lượng Tín dụng cao.

### 2.2.2.4, Chỉ tiêu doanh số cho vay

**Hình 2.3: Doanh số cho vay theo kì hạn vay**



(Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng)

Ở bảng trên cho ta thấy doanh số cho vay của Ngân hàng trong các năm qua có xu hướng tăng lên, đặc biệt từ năm 2009 sang năm 2010 có con số tăng đáng kể, từ hơn 107 tỷ đồng lên hơn 657 tỷ đồng, sang năm 2011 doanh số cho vay có tỷ lệ tăng khiêm tốn hơn do tình hình kinh tế gặp nhiều khó khăn, tỷ lệ lạm phát cao, hoạt động tín dụng bị kiểm soát chặt chẽ.

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

Tuy nhiên trong bảng này ta cũng thấy rằng cơ cấu doanh số cho vay theo kì hạn có sự ổn định tương đối qua các năm. Tỷ lệ doanh số cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn ( Năm 2009 là 68,71%, năm 2010 là 70% và năm 2011 giảm nhẹ còn 69%), doanh số cho vay trung và dài hạn còn thấp( Năm 2009 à 31,29%; năm 2010 là 30% và năm 2011 là 31%). Như vậy doanh số cho vay của ngân hàng từ năm 2009 đến năm 2011 là tương đối ổn định. Công tác tín dụng đặc biệt là cho vay trung và dài hạn luôn được Ngân hàng kiểm soát chặt chẽ bởi những đặc trưng cơ bản của hoạt động này, tránh rủi ro cho Ngân hàng, khách hàng và tình hình kinh tế xã hội. Đây là ưu điểm tuy nhiên cũng là nhược điểm trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tuy cho vay ngắn hạn ít rủi ro nhưng lợi nhuận lại không lớn, và hơn thế nhìn vào phần huy động vốn của ngân hàng ở bảng trên ta thấy ngân hàng huy động chủ yếu là nguồn vốn ngắn hạn nên việc cho vay trung và dài hạn của ngân hàng cũng có những hạn chế. Đây là điểm cần khắc phục của ngân hàng, để có được nguồn vốn cho vay trung và dài hạn một cách ổn định, lâu dài.

### *2.2.2.5, Dư nợ cho vay theo biện pháp đảm bảo:*

**Bảng 2.11: Dư nợ cho vay phân theo có tài sản đảm bảo (ĐVT: Triệu đồng)**

Năm	2009		2010		2011	
	Số tiền (trđ)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (trđ)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (trđ)	Tỷ lệ (%)
Tổng dư nợ TD	96.544	100	308.427	100	396.052	100
Cho vay có TS thế chấp	96.544	100	6.168,5	98	3.960,52	99
Cho vay không có TS thế chấp	0	0	302.258,5	2	392.091,48	1

*(Nguồn tài liệu: Phòng Tín dụng của NH TMCP Kiên Long- CN Hải Phòng)*

Theo bảng phía trên, từ năm 2009 đến hết năm 2011 thì cơ cấu dư nợ theo bảo đảm tiền vay của ngân hàng không có sự thay đổi lớn. Năm 2009, do chưa

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

có nhiều khách hàng truyền thống, có uy tín nên 100% dư nợ tín dụng của ngân hàng là các khoản vay có bảo đảm, đến năm 2010 và 2011 thì tỷ lệ các khoản vay không có bảo đảm tăng lên là 2%, 1% theo sắp xếp.

Như vậy ta có thể thấy rằng phần lớn các khoản cho vay của ngân hàng TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng trong các năm vừa qua là có tài sản thế chấp. Tuy nhiên đây cũng là tình trạng chung của hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam. Nguyên nhân của tình trạng trên là trong điều kiện của chúng ta hiện nay thông tin chưa hoàn hảo, sự hiểu biết của ngân hàng về khách hàng còn quá hạn chế, mà nếu như có thông tin thì cũng không mấy tin cậy làm cho ngân hàng thường e ngại trong việc cho vay tín chấp. Thực tế trên thế giới, những công ti xếp hạng tín dụng có uy tín đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin có chất lượng cho ngân hàng, hệ thống phương tiện thông tin đại chúng phát triển. Còn trong điều kiện chúng ta thông tin chủ yếu thông qua Trung tâm thông tin tín dụng (CIC), Ngân hàng nhà nước, qua các môi qua hệ chính thức cũng như phi chính thức của ngân hàng và nguồn chủ yếu là chính khách hàng cung cấp. Tuy nhiên, Thông tin thông qua cơ quan chức năng thì không đủ tính cụ thể và tính cập nhật không cao, trong khi đó thông tin từ khách thì chất lượng không cao vì khách hàng thường có xu hướng che giấu thông tin thật sự, làm đẹp hồ sơ của mình để có thể thỏa mãn các điều kiện vay vốn.

Mặt khác trong quan hệ tín dụng các quy định về cho vay tín chấp còn hạn chế dẫn đến rất khó khăn cho ngân hàng trong xử lí nếu xảy ra tình trạng khách hàng không thể thực hiện đúng hợp đồng.

Và một lí do quan trọng như đề cập ở trên là chính khách hàng của ngân hàng không đủ uy tín để ngân hàng cho vay không đảm bảo bằng tài sản.

Việc áp dụng cho vay không có đảm bảo bằng tài sản chỉ áp dụng đối với các khách hàng truyền thống thực sự có uy tín với ngân hàng, trong hoạt động kinh doanh thường xuyên có lãi và thuyết phục ngân hàng bằng chính phương án, dự án khả thi.

2.2.2.6, *Tỷ lệ mức độ tập trung tín dụng theo đối tượng tín dụng và thời gian tín dụng:*

Qua bảng “*Dư nợ tín dụng theo thành phần kinh tế*” (Bảng 2.5: *Dư nợ tín dụng và cơ cấu dư nợ*) của ngân hàng ta thấy rằng nhóm đối tượng khách hàng chính là doanh nghiệp ngoài quốc doanh vừa và nhỏ (chiếm >60%) đây là nhóm đối tượng được ngân hàng tập trung khai thác, bên cạnh đó hiện nay ngân hàng cũng bắt đầu cho vay với nhóm đối tượng là hộ gia đình, cá nhân (chiếm >30%) vay vốn với mục đích sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ. Tỷ lệ này đối với ngân hàng thương mại tại Việt Nam là hợp lý. Ở địa bàn Hải Phòng hiện nay thì 2 nhóm đối tượng này chiếm tỷ trọng rất lớn, tuy là nhóm đối tượng khách hàng tiềm ẩn rủi ro cao nhưng cũng sẽ là thị phần khách hàng tiềm năng trong tương lai không xa.

Tín dụng ngắn hạn của ngân hàng chiếm tỷ trọng khoảng 70%, có biến động không lớn qua các năm, tín dụng trung dài hạn chiếm khoảng 30%. Điều này vừa là ưu điểm, vừa là nhược điểm trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tuy tín dụng ngắn hạn có rủi ro thấp, nhưng lại không mang lại nguồn lợi lớn cho ngân hàng, thế nên trong tương lai ngân hàng cần tích cực đẩy mạnh công tác tăng trưởng tín dụng trung dài hạn. Có thực trạng trên cũng một phần do tình hình kinh tế 3 năm qua không ổn định, ngân hàng chưa đủ điều kiện cho vay những dự án có quy mô lớn, thời gian dài và cũng do cơ cấu vốn huy động của ngân hàng, tập trung chủ yếu vào nguồn vốn ngắn hạn (vốn huy động từ 1-3 tháng chiếm khoảng 90%). Do đó ngân hàng cần có những biện pháp tích cực nhằm tăng cường nguồn vốn trung dài hạn để phục vụ cho hoạt động tín dụng trung dài hạn của ngân hàng, đồng thời cần có các giải pháp chiến lược nâng cao chất lượng tín dụng.

2.2.2.7, *Chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động tín dụng:*

Ta có bảng số liệu sau:

**Bảng 2.12: Lợi nhuận hoạt động tín dụng (ĐVT: Triệu đồng)**

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm</b>		
	<b>Năm 2009</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>
Tổng lợi nhuận	3.240	7.687	18.160
Lãi từ TD	3.078	6.918,3	16.707,2
Tỷ lệ LN từ TD(%)	95	90	92

( *Nguồn tài liệu: Phòng tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng*)

Tín dụng là hoạt động mang lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng, tỷ lệ lợi nhuận từ tín dụng 3 năm qua đều chiếm trên 90% tổng lợi nhuận. Hiện nay tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam thì lợi nhuận từ hoạt động tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng cao như vậy, lợi nhuận từ các dịch vụ ngân hàng khác chỉ chiếm khoảng 10% tổng lợi nhuận. Nhìn bảng số liệu phía trên ta cũng nhận thấy được điều này và theo xu hướng ngân hàng hiện đại ngày nay thì tỷ trọng này đang được dần thay đổi. Mặc dù tín dụng là nguồn thu chủ yếu của ngân hàng nhưng lại là nơi tiềm ẩn nhiều rủi ro có thể dẫn đến mất khả năng thanh khoản cho ngân hàng. Với những số liệu trên ta thấy hoạt động của ngân hàng đang phụ thuộc rất lớn vào hoạt động tín dụng, trong thời điểm nhạy cảm như hiện nay, khi Nhà nước phân nhóm xếp loại các ngân hàng, quy định mức tăng trưởng tín dụng với từng ngân hàng( tại NH TMCP Kiên Long được phép tăng trưởng tín dụng là 15%), các ngân hàng đang trong giai đoạn tái cơ cấu thì quả thực điều này đang là điểm bất lợi đối với ngân hàng. Theo xu hướng hiện nay, các ngân hàng một mặt tăng cường nâng cao chất lượng tín dụng, mặt khác cũng đưa ra nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng hơn nhằm đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng như các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, giữ tài sản... nhằm tăng thu nhập và giảm thiểu rủi ro.

## **Đề tài nghiên cứu khoa học**

2.2.2.7, *Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn:*

**Bảng 2.13: Hiệu suất sử dụng vốn (ĐVT: Triệu đồng)**

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm</b>		
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Tổng dư nợ TD	96.544	308.427	396.052
Tổng vốn huy động	100.113	286.154	460.037
Hiệu suất sử dụng vốn (%)	96,4	107,8	86,1

( *Nguồn tài liệu: Phòng tín dụng NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng*)

Nhìn bảng số liệu trên ta có thể thấy hiệu suất sử dụng vốn của ngân hàng trong 03 năm qua khá tốt và có nhiều biến động mạnh:

- Năm 2009 hiệu suất sử dụng vốn là 96,4%.
- Năm 2010 hiệu suất sử dụng vốn là 107,8%
- Năm 2011 hiệu suất sử dụng vốn là 86,1%.

Năm 2010 là năm ngân hàng có hiệu suất sử dụng vốn cao nhất trong vòng 3 năm qua. Những con số trên đây cho ta một cách nhìn khả quan về tình hình sử dụng vốn của ngân hàng, từ đó cho ta thấy ngân hàng sử dụng vốn đạt được hiệu quả cao. Ngân hàng đã tích cực trong việc tìm kiếm khách hàng tốt để cho vay, tận dụng nguồn vốn huy động với chi phí thấp để cho vay. Tuy nhiên ngân hàng cũng cần chú trọng đến việc đảm bảo an toàn cho các khoản vay để đem lại lợi nhuận, hiệu quả cho hoạt động tín dụng cũng như các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng.

### **2.3, Đánh giá về thực trạng chất lượng tín dụng tại NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:**

#### **2.3.1, Những kết quả đạt được:**

Qua những số liệu và phân tích ở trên ta thấy trong 3 năm qua ngân hàng đã đạt được những kết quả rất khả quan:

- Về quy mô của dư nợ tín dụng ngày càng tăng, năm 2009 là 96.544 triệu đồng, sang năm 2010 tăng 219,475 đạt 308.427 triệu đồng, năm 2011 tăng lên là 396.052 triệu đồng. Có thể nói đây là một kết quả rất tốt mà ngân hàng đã đạt



## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

được trong hơn 4 năm hoạt động, cho thấy uy tín và quan hệ tín dụng của ngân hàng đang ngày được mở rộng. Đặc biệt dư nợ tín dụng đối với những doanh nghiệp ngoài quốc doanh vừa và nhỏ giữ được mức độ ổn định, tỷ trọng chênh lệch giữa mỗi năm không lớn, điều này đã đáp ứng được một phần nhu cầu vay vốn của những đơn vị kinh doanh này góp phần phát triển kinh tế của Hải Phòng nói riêng và của cả nước nói chung. Ngoài ra ngân hàng cũng hướng những sản phẩm tín dụng đến những nhóm khách hàng mới như hộ gia đình, cá nhân kinh doanh, đồng thời phát triển thêm những sản phẩm tín dụng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Về chất lượng tín dụng, mặc dù chỉ mới thành lập hơn 4 năm nhưng Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng đã có những sự cố gắng đặc biệt trong việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng có xu hướng tăng dần từ năm 2009 là 0% đến năm 2011 là 1,5% nhưng so với tỷ lệ nợ xấu bình quân ngành trong những năm này thì đó vẫn còn được coi là một con số không quá lớn, có thể kiểm soát được. Do tình hình kinh tế Thế giới và trong nước có những ảnh hưởng nhất định nên tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng mới có xu hướng tăng như vậy, trong những năm tiếp theo ngân hàng sẽ có những biện pháp cụ thể để giảm tỷ lệ nợ xấu. Ngoài ra hiệu suất sử dụng vốn của ngân hàng cũng khá cao.

- Như vậy duy trì tốc độ tăng trưởng tín dụng cao và chất lượng tốt trong những năm qua đã mang lại cho ngân hàng thu nhập hàng năm tăng cao. Đây là những thành công rất lớn của ngân hàng, của sự nỗ lực của toàn bộ cán bộ công nhân viên trong hệ thống ngân hàng. Một điều có thể nói là ngân hàng đã biết tận dụng tốt các mối quan hệ của mình để tìm kiếm khách hàng, khách hàng tốt và duy trì mối quan hệ truyền thống đó. Điều này có tác dụng rất to lớn trong việc nâng cao doanh số tín dụng và chất lượng tín dụng cho ngân hàng.

- Hỗ trợ cho công tác cấp tín dụng, đảm bảo quy trình nghiệp vụ và tính linh hoạt nhằm không những tăng doanh số mà vẫn đảm bảo chất lượng tín dụng ngân hàng còn rất chú trọng đến công tác bồi dưỡng nghiệp vụ- đó là việc tổ chức thường xuyên các cuộc thi cán bộ tín dụng giỏi trong ngành, công tác

thông tin thông qua việc trang bị hệ thống vi tính kết nối mạng truyền thông, có mối quan hệ với trung tâm thông tin tín dụng (CIC)... Ngoài ra đời sống của cán bộ công nhân viên được quan tâm về cả đời sống vật chất lẫn tinh thần, ngoài lương và phụ cấp ngân hàng còn hỗ trợ tín dụng cho cán bộ nhằm nâng cao đời sống. Chính những sự quan tâm thích đáng như vậy đã không ngừng củng cố đội ngũ cán bộ hoạt động với hiệu quả cao, mang lại thành công cho ngân hàng.

### ***2.3.2, Những điểm hạn chế:***

Bên cạnh những kết quả đạt được thì hoạt động tín dụng của ngân hàng vẫn tồn tại những điểm hạn chế, cần khắc phục:

- Nguồn vốn huy động tăng song vẫn chưa được coi là tương xứng với tiềm năng, thế mạnh của thành phố, số lượng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tuy đã được phát triển thêm nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

- Dư nợ tín dụng tăng dần qua các năm, tỷ lệ nợ xấu so với bình quân ngành còn thấp nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Dư nợ tín dụng trung và dài hạn còn thấp do nguồn vốn huy động của ngân hàng chỉ hầu hết tập trung vào nguồn vốn ngắn hạn.

- Nhân viên tín dụng vẫn có tâm lý ngại rủi ro, chưa phát huy hết tiềm năng, thế mạnh của bản thân cũng như của ngân hàng mình. Tỷ trọng cho vay có bảo đảm bằng tài sản vẫn chiếm tỷ trọng quá lớn, ảnh hưởng đến việc cho vay của ngân hàng và việc tiếp cận nguồn vốn vay của khách hàng.

- Chế độ lương thưởng cho nhân viên còn hạn chế, chưa khuyến khích được khả năng làm việc của nhân viên tín dụng, cán bộ tín dụng còn phải đảm trách quá nhiều công việc nên rất dễ đến việc tư lợi cá nhân.

### ***2.3.3, Nguyên nhân:***

Có được những kết quả trên là nhờ sự chỉ đạo đúng đắn của Ban lãnh đạo ngân hàng cùng sự cố gắng, nỗ lực của toàn bộ CBNV công tác tại Chi nhánh.

Với những mặt còn hạn chế thì bao gồm nhiều nguyên nhân:

- *Nguyên nhân khách quan:* Do môi trường kinh tế thế giới vài năm gần đây không tốt, do ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế thế giới năm 2008 và cuộc khủng hoảng nợ công tại Mỹ, các nước Châu Âu gần đây khiến cho tình

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

hình kinh doanh của hệ thống ngân hàng Việt Nam cũng như doanh nghiệp Việt Nam khó khăn hơn. Tỷ lệ lạm phát của nền kinh tế khu vực và Việt Nam tăng cao, đang trong giai đoạn kiềm chế, khiến việc tăng trưởng tín dụng gặp nhiều bất lợi, tình hình nợ xấu của ngân hàng tăng. Từ năm 2008 có rất nhiều DN nhỏ, tình hình tài chính yếu đã dẫn đến việc phá sản, điều này đã gây những ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động của ngân hàng vì đối tượng cho vay được ngân hàng hướng tới chủ yếu là loại hình doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tỷ lệ lạm phát tăng cao vào năm 2009 đã dẫn đến tình trạng điều đứng của nhiều doanh nghiệp, mặc dù đã được Chính phủ hỗ trợ bằng nhiều biện pháp nhưng sự ảnh hưởng của nền kinh tế Thế giới vẫn tác động mạnh đến hoạt động của các doanh nghiệp. Gia nhập WTO, Việt Nam hứa hẹn nhiều tiềm năng phát triển mới đặc biệt đối với các DN kinh doanh xuất nhập khẩu nhưng trong những năm qua hoạt động xuất khẩu cũng bị giảm sút do sức mua trên thị trường Thế giới giảm mạnh, các mặt hàng xuất khẩu khó bán tại thị trường trong nước. Điều này ảnh hưởng lớn đến việc hoàn trả các khoản nợ của DN một cách đúng hạn, có thể gây ra việc mất vốn của ngân hàng. Được hưởng các mức thuế ưu đãi đặc biệt và không bị hạn chế bởi hạn ngạch khi hội nhập WTO sẽ tạo điều kiện mở rộng thị trường xuất khẩu cho hàng hoá Việt Nam. Việc cắt giảm thuế nhập khẩu theo các cam kết mở cửa sẽ góp phần giảm chi phí nguyên liệu đầu vào của nhiều ngành sản xuất kinh doanh, từ đó giúp hạ giá thành sản phẩm và nâng cao sức cạnh tranh của hàng hoá trong nước. Các chính sách khuyến khích tự do hoá đầu tư và thương mại của Chính phủ sẽ góp phần tăng cường thu hút FDI vào Việt Nam. Hội nhập quốc tế sẽ tạo môi trường, động lực cho tăng trưởng kinh tế, tạo thêm nhiều công ăn việc làm cho xã hội, cũng như thêm nhiều cơ hội kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng, trong đó có việc tăng trưởng tín dụng, đầu tư. Cơ cấu hình thức sở hữu NHTM đang có những thay đổi cơ bản: các NHTM Nhà nước gấp rút chuẩn bị cổ phần hoá, các NHTM cổ phần liên kết với các đối tác chiến lược, các ngân hàng nước ngoài. Tuy nhiên, khi hàng rào bảo hộ doanh nghiệp trong nước giảm dần, sức mạnh tài chính, công nghệ, trình độ quản lý cao của các doanh nghiệp nước ngoài tạo ra sức ép cạnh tranh mạnh buộc các doanh

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

ng nghiệp và các NHTM trong nước phải điều chỉnh, cơ cấu lại để có thể đứng vững trên thị trường. Bên cạnh đó sự phát triển chưa bền vững của thị trường chứng khoán Việt Nam, sự đóng băng của thị trường bất động sản và nhiều yếu tố biến động khác trên thị trường cũng có tác động không nhỏ tới hoạt động của các doanh nghiệp và chất lượng tín dụng các NHTM. Có nhiều doanh nghiệp không chịu được sức ép cạnh tranh phải giải thể, phá sản. Nguy cơ vốn tín dụng đã được thực hiện khó có thể sử dụng có hiệu quả hoặc trả nợ đúng hạn cho Ngân hàng là khó tránh khỏi. Từ những nguyên nhân khách quan của tình hình kinh tế Thế giới cũng những đặc điểm riêng của nước ta khi bước đầu gia nhập vào nền kinh tế chung nên nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của các NHTM sẽ có xu thế tăng lên trong giai đoạn này. Một nguyên nhân khác là hệ thống pháp luật của Việt Nam còn nhiều khe hở, chưa đồng bộ, nhất quán khiến việc xử lý những rủi ro tín dụng còn rườm rà, mất thời gian, khả năng mất vốn của ngân hàng cao. Cũng không thể không nói tới công tác quản lý Nhà nước về kế toán, thống kê chưa được quan tâm đúng mức; các chuẩn mực kế toán chưa được tuân thủ nghiêm túc, chế độ kiểm toán nội bộ chỉ mang tính hình thức trong khi kiểm toán độc lập lại có chi phí cao. Điều đó dẫn đến báo cáo tài chính của các doanh nghiệp chưa tin cậy, khiến cho việc đánh giá, thẩm định tài chính doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn,....Môi trường kinh doanh ngân hàng nói chung và tín dụng ngân hàng nói riêng đang có rất nhiều thuận lợi nhưng cũng gặp phải không ít khó khăn, thách thức.

- *Nguyên nhân chủ quan*: Nguyên nhân của việc áp dụng biện pháp đảm bảo có thể chấp bằng tài sản quá cao là việc áp dụng biện pháp như vậy một phần làm giảm rủi ro cho ngân hàng nhưng mặt khác nó cũng hạn chế khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng. Bởi vì khả năng thoã mãn các ràng buộc về tài sản đảm bảo đối với các khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ là rất hạn chế. Đây cũng là tình trạng chung của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam, việc e dè trong cấp tín dụng không có đảm bảo đối với các loại hình doanh nghiệp này là rất rủi ro, và một phần đặc biệt là khả năng nguồn vốn của một ngân hàng TMCP nhỏ thì khó có thể đáp ứng những rủi ro mang lại. Bên cạnh đó thì trình

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

độ phân tích của một số cán bộ chưa cao, chưa chú trọng đến việc phân tích tình hình tài chính của DN vay vốn. Dư nợ tín dụng ngắn hạn của ngân hàng chiếm tỷ trọng cao, điều này có thể được coi là biện pháp an toàn cho ngân hàng tuy nhiên trong tương lai thì đây được coi là bất lợi. Tín dụng trung và dài hạn tiềm ẩn nhiều rủi ro nhưng là nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng. Điều này không chỉ do tâm lý của cán bộ tín dụng còn e ngại mà còn do tình hình nguồn vốn huy động của ngân hàng chưa hợp lý. Trong khi nguồn vốn huy động ngắn hạn chiếm tỷ trọng quá cao thì nguồn vốn trung và dài hạn trong 3 năm qua hầu như là không có. Thế nên ngân hàng không chỉ cần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng mà cần đưa ra những biện pháp hữu hiệu nhằm mục đích tăng tỷ trọng của vốn huy động trung và dài hạn.

## **CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG- CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

### **3.1, Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng**

#### **3.1.1, Định hướng hoạt động chung của toàn hệ thống Kiên Long:**

Là một bộ phận trong hệ thống NHTM cổ phần Việt Nam. Ngân hàng TMCP Kiên Long với gần 20 năm thành lập và phát triển đã đạt những thành công cùng với sự đổi mới của hệ thống NHTM, thu hút được nhiều đối tượng khách hàng thuộc nhiều thành phần kinh tế tham gia giao dịch từ DNNN đến ngoài quốc doanh đến cá nhân và hộ gia đình.

Tuy nhiên trong điều kiện kinh tế diễn biến ngày càng phức tạp, nhất là trong giai đoạn gia nhập kinh tế khu vực và thế giới, khi có sự tham gia ngày càng nhiều của các Ngân hàng nước ngoài với quy mô vốn hùng hậu, khả năng quản lý, chất lượng phục vụ đạt đến trình độ cao bên, cạnh đó các tổ chức tín dụng trong nước cũng không ngừng ngày càng hoàn thiện mình thì các Ngân hàng phải đứng trước một môi trường cạnh tranh cực kì khốc liệt cho sự tồn vong và phát triển, khẳng định vị thế của mình. Đối với Ngân hàng TMCP Kiên Long cũng không ở ngoài vòng xoáy đó đòi hỏi sự cố gắng hết mình của toàn thể cán bộ nhân viên trong hoạt động và sáng tạo, sự điều hành quản lý đúng đắn về đường lối chính sách của ban lãnh đạo và hội đồng quản trị của Ngân hàng cho sự phát triển của Ngân hàng trước thêm hội nhập.

Trong năm 2011, lợi nhuận trước thuế của Kienlong Bank đạt 525.000 triệu đồng, tăng 103% so với năm trước. Tổng tài sản được nâng lên 17.849.000 triệu đồng, tăng 41% so với năm 2010, vốn huy động là 14.010.000 triệu đồng, tăng 52% so với năm trước, dư nợ đạt 8.404.000 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu là 2,77% (thấp hơn mức cho phép của NHNN). Ngoài ra, các hoạt động kinh doanh dịch vụ khác như: doanh số chuyển tiền nhanh, kinh doanh ngoại tệ, thanh toán quốc tế đều tăng trưởng ổn định

Về định hướng hoạt động, KienLong Bank đã thông qua các chỉ tiêu năm

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

2012 với tổng tài sản dự kiến đạt 20.500 tỷ đồng, huy động vốn đạt 16.200 tỷ đồng, tổng dư nợ 9.664 tỷ đồng, kiểm soát nợ xấu dưới 2%, lợi nhuận trước thuế 620 tỷ đồng, tăng 18%; tỷ lệ cổ tức tối thiểu 12%. Một trong những giải pháp kinh doanh năm nay của Kienlong Bank là khi điều kiện cho phép sẽ thành lập công ty đầu tư tài chính, công ty bất động sản. Ngoài ra, Ngân hàng có thể tham gia hoặc mua lại công ty chứng khoán để hỗ trợ các hoạt động kinh doanh.

Đặc biệt đối với hoạt động tín dụng, ngay từ đầu năm, Kienlong Bank đã đưa ra những định hướng chung nhằm nâng cao chất lượng tín dụng, tăng cường kiểm tra giám sát những khoản cho vay, tổ chức những cuộc kiểm tra thường xuyên tích cực hoạt động tín dụng trên toàn hệ thống, tổ chức huấn luyện, đào tạo nâng cao năng lực, chuyên môn, nghiệp vụ và trách nhiệm nghề nghiệp cho cán bộ tín dụng. Thành lập những tổ thẩm định, thanh tra ngay tại các Chi nhánh phục vụ cho công tác kiểm tra. Việc nâng cao chất lượng tín dụng đang được coi là chính sách tiên quyết của toàn hệ thống trong các năm tiếp theo.

### ***3.1.2, Định hướng của Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng:***

Dựa trên định hướng chung của toàn hệ thống Kiên Long, Ban lãnh đạo NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng cũng đưa ra những định hướng riêng cho Ngân hàng phù hợp với tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh, tình hình kinh tế của Thành phố.

- Từng bước nâng cao năng lực tài chính, đổi mới công nghệ, nâng cao năng lực, trình độ của CBNV và khả năng cạnh tranh của Ngân hàng trong tình hình mới.
- Tập trung mọi biện pháp nhằm tăng cường công tác huy động vốn với cơ chế lãi hợp lý nhằm đảm bảo nguồn vốn đầu tư tín dụng trên địa bàn Thành phố.
- Tăng cường nâng cao dư nợ tín dụng và chất lượng tín dụng, quan tâm sát sao đến việc nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Đồng thời mở rộng công tác thanh toán chuyên tiền điện tử nhằm thu hút nguồn vốn qua thanh toán, tăng nguồn thu dịch vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng.
- Tăng cường công tác kiểm tra giám sát nội bộ để kịp thời phát hiện sai sót nhằm đưa hoạt động tín dụng tại Ngân hàng có chất lượng tốt. Đầu tư cơ sở vật chất, đào tạo nghiệp vụ cho CBNV Ngân hàng.

- Phân đầu kinh doanh có lãi, đảm bảo mức lương cho CBNV, có những chế độ thưởng phạt phù hợp để khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên.
- Tổng vốn huy động năm 2012 tăng 22% đến 25% so với năm 2011, dư nợ tín dụng tăng 15% là mục tiêu tăng trưởng trong năm 2012 của Kiên Long Hải Phòng.

### **3.2, Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của NHTMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:**

#### **3.2.1, Giải pháp dài hạn:**

##### *3.2.1.1, Giải pháp về công tác huy động vốn của Ngân hàng:*

Giữa hoạt động tín dụng và hoạt động huy động vốn có mối quan hệ hết sức chặt chẽ. Quy mô cơ cấu của nguồn vốn huy động quyết định đến khả năng mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng. Khi một Ngân hàng quyết định mức cho vay, thời hạn cho vay và phương thức giải Ngân, kì hạn trả nợ...căn cứ từ nhu cầu vốn, đặc điểm hoạt động kinh doanh và bảo đảm của khách hàng thì một phần còn từ khả năng nguồn vốn của Ngân hàng có đáp ứng được hay không. Nếu nguồn vốn của Ngân hàng mạnh, thoả mãn về quy mô, cơ cấu thời hạn..của khách hàng thì khả năng thu hút các dự án, phương án và khách hàng tốt là rất cao, từ đó nâng cao uy tín, chất lượng tín dụng của Ngân hàng trên thị trường.

Chính vì vậy nâng cao chất lượng huy động vốn cũng một phần giúp Ngân hàng mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng:

Nguồn vốn quan trọng mà Ngân hàng có thể huy động với số lượng lớn, thường xuyên, chi phí thấp và ổn định là từ tiền gửi của khách hàng hàng. Do vậy một số biện pháp cơ bản mà Ngân hàng có thể tác động trực tiếp đến việc thu hút tiền gửi của khách hàng là:

#### **Nhóm biện pháp kĩ thuật.**

- Sử dụng công cụ lãi suất và thưởng vật chất: Như chúng ta thấy trong điều kiện môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt với sự hình thành ngày càng nhiều các tổ chức tài chính Ngân hàng cũng như phi Ngân hàng, trong nước cũng như ngoài nước hoạt động trong lĩnh vực huy động vốn nhàn rỗi. Một



## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

mặt khách hàng tìm đến dịch vụ tiền gửi nhằm mục đích chủ yếu bên cạnh nhu cầu thanh toán là mong muốn khoản tiền tránh mất giá trị và được sinh lời nếu họ chưa hay không có khả năng kinh doanh. Do vậy mà lãi suất vẫn luôn là công cụ cạnh tranh trực tiếp nhất, là yếu tố cơ bản trong việc duy trì và mở rộng tiền gửi để Ngân hàng quan tâm thích đáng và đưa ra một chính sách lãi suất thích hợp.

+ Xác định lãi suất phù hợp với thời hạn huy động. Đối với các khoản tiền gửi có thời hạn càng dài thì lãi suất huy động càng tăng. Bởi vì đối với khách hàng tiền gửi có thời hạn càng dài tính thanh khoản càng thấp, rủi ro trong điều kiện thị trường biến động càng cao hơn tiền gửi ngắn hạn, cho nên lãi suất cao hơn đối với tiền gửi có thời hạn càng dài để bù đắp cho rủi ro càng cao mà khách hàng phải gánh chịu.

+ Áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh trong điều kiện Ngân hàng đang mở rộng thâm nhập thị trường cụ thể để chiến thắng trong cạnh tranh Ngân hàng phải áp dụng lãi suất huy động cao hơn và phí dịch vụ thấp hơn các Ngân hàng khác trên cùng địa bàn. Biện pháp này thường áp dụng đối với các Ngân hàng cần huy động vốn trong thời gian ngắn, tuy nhiên việc này chỉ nên áp dụng đến khi đủ vốn huy động mà thôi. Hoặc trong trường hợp Ngân hàng mới thành lập cần mở rộng quan hệ giao dịch với khách hàng.

+ Chính sách lãi suất mục tiêu trọng điểm. Tức là việc Ngân hàng tập trung vào một số khách hàng mục tiêu mà Ngân hàng thấy có tiềm năng mở rộng nhất.

+ Chính sách lãi suất dựa trên tổng thể mối quan hệ giữa khách hàng và Ngân hàng thông qua các chỉ tiêu như: Số lượng sản phẩm khách hàng sử dụng của Ngân hàng, thời gian quan hệ giao dịch với Ngân hàng nhằm xác định mức lãi suất huy động phù hợp.

Bên cạnh chính sách lãi suất mang tính cạnh tranh, thưởng vật chất cũng là một yếu tố quan trọng trong kích thích thu hút tiền gửi từ nền kinh tế. Nhất là trong điều kiện thị trường của chúng ta hiện nay với tập quán cầu may in đậm trong nếp sống của dân chúng, mặt khác với mức sống bình quân không cao cho

nên việc hướng đến một mức sống khá hơn trong tương lai cũng là một động lực thúc đẩy khách hàng tìm đến Ngân hàng.

### **Nhóm biện pháp kĩ thuật**

Có chính sách ân phẩm phù hợp với định hướng nhu cầu của khách hàng cụ thể:

+ Đa dạng hoá các sản phẩm tài chính cung ứng: Trong điều kiện hiện nay, khi nền kinh tế ngày càng phát triển, các mối quan hệ càng phức tạp, thời gian và sự thuận tiện luôn được khách hàng quan tâm khi cân nhắc việc đặt mối quan hệ với Ngân hàng. Khi một khách hàng đến với Ngân hàng họ mong muốn mọi nhu cầu của mình được thoã mãn, nhu cầu của họ không chỉ đơn thuần là gửi tiền mà còn có các nhu cầu thanh toán, chuyển tiền, đổi tiền, bảo lãnh, tài trợ xuất nhập khẩu...thậm chí cả nhu cầu giao tiếp. Cho nên việc cung cấp một dịch vụ trọn gói đi kèm theo đó nhiều tiện ích tất yếu sẽ thu hút được nhiều khách hàng.

+ Tăng cường việc cung ứng các dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

- Tổ chức tổ kênh phân phối.

+ Kênh phân phối truyền thông: Hệ thống mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch, đại lí...Đây cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của Ngân hàng. Hiện nay số lượng Ngân hàng phát triển rất nhiều nên khách hàng có rất nhiều sự lựa chọn, mặt khác hoạt động kinh doanh của họ cũng rất bận rộn cho nên khoảng cách cũng là vấn đề mà khách hàng quan tâm. Tuy nhiên đối với mỗi đối tượng khách hàng cũng có thứ tự ưu tiên khác nhau.

+ Kênh phân phối hiện đại. Qua các máy tự động, ATM, ALM, EFPOS... làm mở rộng không gian và thời gian cũng như sự ổn định trong chất lượng phục vụ khách hàng. Cũng như giảm chi phí đầu tư lâu dài.

- Không ngừng cải tiến quy trình thủ tục, giao dịch, biết kết hợp giữa giao dịch một cửa và nhiều cửa sao cho đảm bảo vừa an toàn và hiệu quả.

### **Nhóm biện pháp tâm lý**

- Ngân hàng phải quan tâm đến việc tạo dựng uy tín đối với khách hàng thông qua:

+ Xây dựng cơ sở vật chất và đội ngũ nhân sự: Huy động tiền gửi từ công

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

chúng cũng là một hình thức tín dụng trong đó Ngân hàng là người đi vay còn người gửi là người cho vay, do vậy quan hệ này cũng được xây dựng trên những nguyên tắc của quan hệ tín dụng, trong đó lòng tin của người gửi đối với Ngân hàng về khoản tiền gửi, về sự an toàn và khả năng thanh toán của Ngân hàng trong hiện tại và tương lai. Do vậy đối với Ngân hàng, để có thể huy động tiền gửi được từ nền kinh tế thì trước tiên phải tạo dựng được niềm tin. Ngay cái nhìn đầu tiên khi đến với Ngân hàng là một cơ sở vật chất hùng hậu, trang trí thẩm mỹ, hoạt động có quy cũ, khoa học sẽ tạo ra một ấn tượng tốt đẹp trong lòng người gửi tiền, từ đó họ mới có niềm tin vào Ngân hàng. Chính vì vậy Ngân hàng trước hết phải trang bị cho mình một cơ sở vật chất tương xứng với hoạt động của Ngân hàng, sắp xếp chân chính mọi hoạt động trong Ngân hàng theo một nguyên tắc khoa học để tạo nên một phong cách mà khi nói đến nó là mọi người đều nghĩ đến Ngân hàng.

+ Một chính sách kinh doanh hấp dẫn: Một chính sách kinh doanh mang lại hiệu quả cao hay đang thực hiện nhưng hấp dẫn cũng thu hút khách hàng thông qua đánh giá năng lực kinh doanh của Ngân hàng. Cụ thể:

Đối với khách hàng trong điều kiện nước ta hiện nay khả năng phân tích tài chính rất hạn chế nếu không nói là đối với khách hàng là cá nhân. Chính vì vậy đối với họ những yếu tố trực quan có tác động nhiều hơn: Giải quyết cho vay nhanh chóng, khoa học, thực hiện chính sách lãi suất, tính phí, dịch vụ hợp lý, có ưu đãi ... tạo nên sự gắn bó của họ. Bên cạnh đó, một chính sách khách hàng biết quan tâm đến khách hàng trong cả hoạt động kinh doanh cũng như cuộc sống đời thường đặc biệt vào các dịp lễ tết hay những giai đoạn khách hàng gặp khó khăn, Ngân hàng có thể đưa ra những lời khuyên, tư vấn, hay có động thái tích cực như gia hạn nợ, hỗ trợ thêm vốn nhằm giúp khách hàng qua giai đoạn khó khăn này có tác dụng rất lớn trong việc duy trì và mở rộng khách hàng.

*3.2.1.2, Giải pháp đối với công tác tín dụng của Ngân hàng:*

### **Chính sách tín dụng:**

Có thể nói chính sách tín dụng là nhân tố đầu tiên quyết định hướng chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Để xây dựng một chính sách tín dụng phù hợp,

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

Ngân hàng cần quan tâm đến các vấn đề sau:

*Thứ nhất:* Chính sách khách hàng.

Trong nền kinh tế thị trường, sự cạnh tranh lớn, khách hàng có nhiều lựa chọn đòi hỏi các DN cũng như các Ngân hàng cung cấp chất lượng sản phẩm tốt hơn, giá cả hợp lý ngoài ra khách hàng còn mong chờ họ được nhận giá trị lớn hơn đồng tiền mà họ bỏ ra. Chính vì vậy, Ngân hàng phải ngày càng quan tâm đến việc phát triển mối quan hệ với khách hàng thay vì khách hàng tự tìm đến Ngân hàng như trước đây. Hiện nay, tại NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh đã thực hiện những chính sách khách hàng như lãi suất ưu đãi, giải Ngân trong thời gian nhanh nhất với những khách hàng quen thuộc, có uy tín trong việc thanh toán các khoản vay của Ngân hàng trong quá khứ, với những khách hàng mới Ngân hàng có nhiều biện pháp nhằm giúp đỡ cho việc vay vốn của khách hàng được nhanh chóng, thuận tiện, thường xuyên kiểm tra, tư vấn cho khách hàng khi gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh của mình. Các nhân viên của Ngân hàng đồng thời là nhân viên marketing, vừa cung ứng sản phẩm, dịch vụ vừa thu hút khách hàng trong thái độ niềm nở và sự hiểu biết về sản phẩm của Ngân hàng cũng như nắm bắt nhanh chóng nhu cầu của khách hàng. Chính sách này đã và đang phát huy hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng như dư nợ tín dụng tăng, thị phần tín dụng trên địa bàn thành phố tăng. Tuy nhiên, Ngân hàng cũng gặp không ít khó khăn khi chưa có Phòng ban chuyên trách về công tác khách hàng, tiếp thị các sản phẩm của Ngân hàng. Trong chính sách khách hàng của mình, Ngân hàng hướng tới nhóm khách hàng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh gia đình... đây là nhóm đối tượng khách hàng chiếm tỷ trọng lớn và có tiềm năng tại thành phố. Tuy nhiên nhóm đối tượng này chỉ có nhu cầu vay vốn ngắn hạn, quy mô khoản vay nhỏ do đó Ngân hàng cũng cần tích cực tìm kiếm những dự án đầu tư cần nguồn vốn lớn, có tính khả thi cao và có sự bảo đảm khoản vay chắc chắn từ các Doanh nghiệp Nhà nước, các Doanh nghiệp lớn trong địa bàn thành phố. Ngoài ra Ngân hàng cũng cần có những Hội nghị khách hàng nhằm trung cầu ý kiến từ khách hàng của mình xem họ đã được thỏa mãn

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ của mình hay chưa, từ đó đưa ra những biện pháp khắc phục những hạn chế một cách nhanh chóng.

Ngoài ra, hàng năm Ngân hàng có thể xây dựng các Phiếu khảo sát sự thỏa mãn về các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng. Điều này sẽ giúp Ngân hàng có được cơ sở để đánh giá việc cung cấp dịch vụ của mình có làm hài lòng khách hàng hay không. Qua các cuộc thăm dò ý kiến như thế này khách hàng có thể bày tỏ quan điểm về những điều đã và chưa hài lòng về cán bộ nhân viên ngân hàng hoặc về sản phẩm của Ngân hàng đồng thời họ cũng có thể đưa ra những thắc mắc, những nguyện vọng về sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng. Như vậy, Ngân hàng vừa có thể tiếp thu những đóng góp của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của mình và cũng là kênh thông tin nhanh chóng giúp Ngân hàng nắm được nhu cầu của khách hàng.

### **PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**

<b>Tiêu chí đánh giá</b>	<b>Mức độ đánh giá của Khách hàng</b>			<b>Ý kiến khác</b>
	<b>Hợp lý</b>	<b>Không hợp lý</b>	<b>Ý kiến( nếu có)</b>	
1/ Lãi suất				
2/ Phí tín dụng -Phí thẩm định -Phí giải ngân -Các phí khác(nếu có)				
3/ Quy trình, thủ tục vay vốn				
4/ Yêu cầu về TSBĐ				
	<b>Tốt</b>	<b>Khá</b>	<b>Yếu</b>	
5/ Thái độ của NVTD				
6/ Kỹ năng nghiệp vụ				
7/ Những hỗ trợ khác( nếu có, ghi rõ)				
8/ Các sản phẩm, dịch vụ của NH				
9/ Khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của KH				

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

Trên đây là những tiêu chí ta có thể đưa ra trong mẫu phiếu khảo sát của Ngân hàng vào cuối năm để đánh giá tốt hơn nữa hoạt động tín dụng, chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Ngân hàng nên đưa ra những chương trình Tri ân khách hàng nhiều hơn nữa nhằm thu hút và giữ chân khách hàng đối với Ngân hàng. Đồng thời với những khách hàng đến với Ngân hàng nhưng chưa đáp ứng được điều kiện để Ngân hàng cấp tín dụng thì nên có sự hỗ trợ, tư vấn khách hàng chu đáo để họ có ấn tượng tốt với Ngân hàng, thái độ phục vụ của nhân viên Ngân hàng và sẽ quay lại hoặc giới thiệu về Ngân hàng mình khi có cơ hội.

*Thứ hai:* Chính sách lãi suất.

Lãi suất là một yếu tố quan trọng trong việc thực hiện các khoản cho vay của Ngân hàng Thương mại. Một chính sách lãi suất phù hợp sẽ thu hút được khách hàng và tăng dư nợ tín dụng, tăng khả năng cạnh tranh, tăng thu nhập cho Ngân hàng. Để có được một chính sách lãi suất cho vay hiệu quả, cán bộ Ngân hàng phải nắm được thực tế lãi suất và xu hướng biến động của lãi suất cho vay hợp lý. Trong các năm qua, Ngân hàng đã và đang áp dụng chính sách lãi suất cho vay linh hoạt đối với các đối tượng khách hàng vay vốn, ví dụ như có chính sách lãi suất ưu đãi với khách hàng truyền thống, có uy tín, các chính sách lãi suất khuyến khích cho các khách hàng mới...

*Thứ ba:* Giảm thiểu các khoản phí tín dụng.

Hiện nay trong hoạt động của Ngân hàng Thương mại, bên cạnh lãi suất tín dụng mà khách hàng phải trả cho khoản vay của mình thì khách hàng còn phải trả các khoản phí khác. Điều này khiến cho lãi suất thực tế mà khách hàng đi vay phải trả cho Ngân hàng cao hơn rất nhiều lãi suất danh nghĩa trên hợp đồng vay. Như ta đã nói ở phần trên, khi khách hàng đến vay vốn tại Ngân hàng, điều mà họ so sánh trực tiếp giữa các Ngân hàng với nhau chính là yếu tố lãi suất thực tế mà họ phải trả cho khoản vay của mình. Nếu Ngân hàng có những biện pháp giảm thiểu thấp nhất các khoản phí của mình thì thực sự là yếu tố tốt nhất giúp nâng cao khả năng cạnh tranh, bên cạnh điều đó cộng với thái độ công việc chuyên nghiệp nhanh chóng, tư vấn cho khách hàng tận tình thì uy tín của

Ngân hàng sẽ được nâng cao một cách nhanh chóng.

*Thứ tư:* Cải tiến, đa dạng loại hình sản phẩm tín dụng, đặc biệt là tín dụng trung và dài hạn.

Muốn phát triển và thu hút khách hàng thì điều đầu tiên mà NH cần phải có là những loại sản phẩm phù hợp với mục đích và nhu cầu của khách hàng. Điều này không chỉ tăng khả năng cạnh tranh cho Ngân hàng mà còn là biện pháp hữu hiệu nhằm giảm thiểu rủi ro cho Ngân hàng. Luôn cải tiến và đổi mới các hình thức cho vay, đầu tư phù hợp với quá trình biến đổi nhu cầu sản xuất của xã hội. Đổi mới quan điểm chính sách và cơ cấu cho vay phù hợp với xu hướng dịch chuyển các ngành nghề trong nền kinh tế, ưu tiên cho vay các dự án sử dụng công nghệ tiên tiến, có tác động tốt đến môi trường, ảnh hưởng đến sự phát triển kinh tế, giải quyết nhu cầu việc làm tăng cao cho xã hội.

### **Về quy trình tín dụng**

Để hạn chế tối đa các yếu tố chủ quan và các biểu hiện tiêu cực trong việc thẩm định xét duyệt cho vay, bảo đảm tính khách quan, kịp thời phát hiện những rủi ro trong quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng.

+ *Nâng cao chất lượng công tác thẩm định:* Nâng cao hiệu quả khâu thẩm định có tính chất quyết định tới hiệu quả cho vay sau này vì kết thúc khâu thẩm định sẽ đưa ra kết quả là có chấp nhận cho khách hàng vay hay không.

- Về quá trình thu thập thông tin: Thông tin được nhân viên tín dụng thu thập từ rất nhiều nguồn khác nhau như từ chính khách hàng, từ bạn hàng của Doanh nghiệp, từ các cơ quan Thuế, từ chủ nợ của Doanh nghiệp... nên độ chính xác có thể khác nhau. Do đó, muốn biết chắc là thông tin nào chính xác nhất quả thực rất khó khăn đối với Ngân hàng. Từ những lý do trên nên Ngân hàng cần chú trọng tới việc cử cán bộ có kiến thức nghiệp vụ Ngân hàng, có kiến thức chuyên môn của ngành nghề lĩnh vực mà khách hàng đang kinh doanh, đến tận địa bàn sản xuất của Doanh nghiệp, kết hợp với những thông tin do khách hàng cung cấp như các báo cáo tài chính. Ngoài ra Ngân hàng phải thường xuyên theo dõi những thông tin được cung cấp từ hệ thống thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Hệ thống này được đánh giá là đáng tin cậy do Nhà

## *Đề tài nghiên cứu khoa học*

---

nước quản lý. Ngân hàng cần có bộ phận quản lý các hồ sơ giấy tờ của khách hàng để có thể tìm kiếm, sử dụng một cách nhanh chóng khi cần thiết.

- Phân tích thông tin tín dụng: Sau khi có được thông tin khách hàng thì việc phân tích thông tin, lựa chọn khách hàng là rất quan trọng. Việc lựa chọn khách hàng phải được thực hiện một cách chủ động, Ngân hàng không nên chỉ ngồi chờ khách hàng đến đặt quan hệ tín dụng với mình. Điều này có lợi cho cả Ngân hàng và khách hàng vì nó có thể hạn chế rủi ro cho Ngân hàng, đảm bảo vốn vay ra được thu hồi đầy đủ, đúng hạn và có lãi. Khi lựa chọn khách hàng, Ngân hàng có thể lựa chọn những khách hàng có hiệu quả kinh doanh tốt, làm ăn có uy tín và sẵn lòng trả nợ đúng hạn. Ngân hàng có thể xem xét quan hệ tín dụng của khách hàng với các tổ chức kinh tế khác qua nhiều năm để có cơ sở đánh giá mức độ, uy tín khách hàng. Khi phân tích khách hàng, Ngân hàng nên xếp loại các nhóm khách hàng theo các tiêu chí: quy mô doanh nghiệp, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng và hiệu quả sản xuất kinh doanh. Để nâng cao chất lượng thẩm định, Ngân hàng cần có sự phối hợp giữa các chuyên gia, những cán bộ tư vấn về các lĩnh vực giá cả, kỹ thuật, kiểm tra chất lượng sản phẩm...

+ *Nâng cao hoạt động kiểm tra, kiểm soát các khoản cho vay của Ngân hàng*: Sau khi giải Ngân, nếu NH thường chỉ chú ý xem nguồn trả nợ từ đâu, điều này là đặc biệt nguy hiểm vì như vậy NH sẽ không nắm bắt được thời điểm khi DN bắt đầu gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh, đến khi phát hiện được thì quá muộn. Chính điều này làm nảy sinh nợ quá hạn, nợ xấu cho Ngân hàng do đó NH luôn phải đảm bảo nắm chắc được tình hình hoạt động của khách hàng vay vốn, cũng như các khoản cho vay đang được sử dụng như thế nào cũng như tình trạng của tài sản đảm bảo. Điều này có ý nghĩa quan trọng đến sự an toàn và hiệu quả của khoản cho vay. Thông qua quá trình kiểm tra, giám sát vốn cho vay, Ngân hàng phải thường xuyên đánh giá mức độ tín nhiệm của khách hàng, Nếu phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, vi phạm... thì Ngân hàng phải thực hiện xử lý theo quyền và nghĩa vụ của mình theo pháp luật. Điều này là rất cần thiết bởi vì trong quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng còn có thể qua nhiều thời gian mới bộc lộ những khuyết điểm



nhất định. Trong thực tế, việc giám sát vốn vay của khách hàng lại tùy thuộc vào khả năng, trình độ và từng điều kiện cụ thể của cán bộ tín dụng. Nhất là trong điều kiện hiện nay, báo cáo số liệu của những DN nhỏ có độ tin cậy thấp nên Ngân hàng cần có chương trình giám sát riêng, cán bộ của bộ phận này phải có năng lực về đánh giá hoạt động tín dụng ở cả hai phía khách hàng, Ngân hàng.

+ *Đẩy nhanh thời gian giải quyết công việc của các bộ phận thẩm định, phân tích thông tin tín dụng, giảm thiểu những quy trình tín dụng rườm rà không cần thiết:* Một thực trạng hiện nay là các Doanh nghiệp, khách hàng cá nhân rất khó tiếp cận với nguồn vốn vay từ các Ngân hàng do thủ tục, yêu cầu khắt khe, rườm rà khiến cho khách hàng nảy sinh yếu tố ngại vay vốn tại Ngân hàng. Thế nên để tiếp cận khách hàng hiệu quả hơn thì bản thân Ngân hàng cần có sự cải tiến trong quy trình, thời gian thực hiện nghiệp vụ của mình một cách nhanh chóng. Bên cạnh đảm bảo thực hiện đủ những quy trình tín dụng cần thiết theo quy định của Ngân hàng Nhà nước thì Ngân hàng cũng nên giảm bớt những giấy tờ, thủ tục không cần thiết nhằm nâng cao chất lượng tín dụng, khả năng phục vụ của mình.

### **Nâng cao hoạt động kiểm soát của Ngân hàng**

Nâng cao vai trò của công tác thanh tra, kiểm soát là công việc quan trọng để đảm bảo chất lượng cho vay. Do đó, khi Ngân hàng mở rộng đầu tư tín dụng để nâng cao chất lượng tín dụng thì vai trò của công tác thanh tra, kiểm soát phải được nâng lên ở mức tương ứng. Cần có một bộ phận kiểm soát riêng ngay tại Chi nhánh để giám sát hoạt động cho vay của nhân viên tín dụng và cả hoạt động sử dụng vốn của khách hàng. Bộ phận này phải có trình độ, năng lực, những cán bộ này không liên quan đến hoạt động cho vay và thu nợ. Nhiệm vụ của bộ phận này là đánh giá tình hình hoạt động tín dụng nói chung, chất lượng tín dụng nói riêng để kiến nghị với các cấp lãnh đạo các biện pháp nhằm thiết lập hệ thống phòng ngừa rủi ro có thể xảy ra với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng mình.

Ngoài ra, Ngân hàng cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát nội bộ Ngân hàng nhằm thanh lọc những cán bộ tín dụng mất phẩm chất, tiêu cực, gây

thất thoát tài sản và làm mất uy tín của Ngân hàng.

### **Nâng cao trình độ CBNV, có định hướng phát triển nguồn nhân lực**

Con người là nhân tố có tính chất quyết định trong mọi hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội nói chung và trong hoạt động cho vay nói riêng. Toàn bộ những quyết định cho vay, tiến trình thực hiện cho vay, thu hồi nợ không có máy móc hay một công cụ nào khác ngoài cán bộ tín dụng đảm nhiệm. Vì vậy, kết quả cho vay phụ thuộc rất lớn vào trình độ nghiệp vụ, tính năng động sáng tạo và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng. Trong tình hình hiện nay, thực tế đòi hỏi cán bộ tín dụng phải luôn học hỏi, trau dồi kiến thức nghiệp vụ và cả những kiến thức tổng hợp khác một cách thường xuyên. Do đó để nâng cao chất lượng Tín dụng, Ngân hàng cũng nên đề ra chính sách phát triển nguồn nhân lực và chăm lo việc đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn của các cán bộ với một số biện pháp như:

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

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

- Có cơ chế khen thưởng, đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ tín dụng, thưởng phạt nghiêm minh: những cán bộ tín dụng thiếu tinh thần trách nhiệm, làm thất thoát vốn, vi phạm cơ chế cần được xử lý nghiêm khắc, đặc biệt đối với những cán bộ có hành vi tiêu cực làm ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng. Tùy theo mức độ có thể áp dụng các hình thức xử lý, kỷ luật như: chuyển công tác khác, tạm đình chỉ, sa thải... Ngoài việc nâng cao trách nhiệm của cán bộ Ngân hàng phải có chế độ khen thưởng đối với những cán bộ có thành tích xuất sắc trong

hoạt động Tín dụng. Đây là việc làm quan trọng nhằm giải quyết tình trạng cán bộ Tín dụng “ngại” cho vay.

### **Ngăn ngừa và xử lý những khoản nợ quá hạn**

Ngân hàng cần những chính sách hợp lý để giúp đỡ khách hàng thanh toán đúng hạn các khoản nợ :

Cơ cấu lại các khoản nợ : phân tích thực trạng các món nợ quá hạn, nợ tiềm ẩn rủi ro và nợ đã được xử lý rủi ro để từ đó đánh giá được khả năng thu hồi thông qua phân tích nợ có đảm bảo, nợ không có đảm bảo, thực trạng tài sản thế chấp có thể xử lý thu hồi nợ, phương án xử lý. Đối với các khoản nợ khó đòi thì NH cần có quan hệ chặt chẽ với cấp ủy, chính quyền địa phương, các ban ngành liên quan trong việc thu nợ, xử lý nợ, xử lý tài sản bảo đảm tiền vay.

Bên cạnh việc nhanh chóng xử lý các khoản nợ quá hạn trong quá khứ, Ngân hàng cũng cần có những biện pháp giám sát chặt chẽ các khoản nợ mà cán bộ Tín dụng theo trực giác của mình thấy có khả năng quá hạn trong tương lai để đốc thúc việc kinh doanh và hoàn trả nợ đúng hạn của Khách hàng. Trong trường hợp cần thiết thì cùng khách hàng bàn bạc đưa ra những cách giải quyết nhanh chóng, hiệu quả, tránh tình trạng nợ quá hạn tăng cao, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và chất lượng Tín dụng của Ngân hàng.

#### ***3.2.2, Giải pháp ngắn hạn:***

Từ những phân tích thực trạng chất lượng tín dụng của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng ở Chương II, ta có thể đưa ra những giải pháp ngắn hạn cho NH như sau :

- Tăng cường huy động tiền gửi trung, dài hạn để bổ sung nguồn vốn cho hoạt động tín dụng trung, dài hạn của Ngân hàng. Phát triển thêm nhiều sản phẩm tiền gửi, chứng chỉ tiền gửi cho kì hạn trên 1 năm.

- Giám sát chặt chẽ hoạt động sử dụng vốn, sản xuất kinh doanh của khách hàng, nếu khách hàng gặp khó khăn cần đưa ra những biện pháp xử lý, khắc phục khó khăn cùng khách hàng một cách hợp lý, giảm thiểu tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu cho Ngân hàng.

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

- Phân tách trách nhiệm của Phòng tín dụng : hiện nay tại Chi nhánh chưa phân biệt rõ tín dụng cá nhân, tín dụng doanh nghiệp, điều này gây khó khăn cho cán bộ tín dụng trong quá trình công tác của mình.

- Bổ sung Phòng thẩm định tại Chi nhánh : Cán bộ tín dụng vẫn phải đảm nhiệm cả vai trò của cán bộ thẩm định, một cán bộ tín dụng phải đảm nhận quá nhiều nhiệm vụ dễ dẫn đến những thiếu sót, rủi ro cho Ngân hàng.

- Thường xuyên mở các lớp phát triển, nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng, có những chế độ khen thưởng khi CBTD hoàn thành và vượt mức chỉ tiêu, đạt hiệu quả và an toàn tín dụng.

### **3.3, Một số kiến nghị :**

#### ***3.3.1, Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long:***

➤ Ngân hàng TMCP Kiên Long nên dành cho Ngân hàng TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng cũng như các Chi nhánh của mình nhiều quyền quyết định hơn nhằm nâng cao tính tự chủ của các Chi nhánh. Cụ thể về địa bàn hoạt động của các Chi nhánh, Chi nhánh chỉ được quyền cho vay đối với các đơn vị sản xuất kinh doanh trên địa bàn, nếu muốn cho vay với các doanh nghiệp khác địa bàn thì phải được sự đồng ý của Hội sở. Như vậy tính cạnh tranh ngay trong hệ thống Ngân hàng Kiên Long đã không có, các Chi nhánh không nỗ lực tìm kiếm khách hàng.

➤ Ngân hàng TMCP Kiên Long cần có các văn bản, chế độ hướng dẫn đầy đủ, kịp thời, chính xác nghiệp vụ tín dụng để làm cơ sở, căn cứ cho các Chi nhánh thực hiện nhằm đảm bảo an toàn tín dụng. Đồng thời quy trình tín dụng phải được giảm bớt, thuận tiện cho cả Ngân hàng và khách hàng, nâng cao hiệu quả dịch vụ, nâng cao chất lượng tín dụng.

➤ Ngân hàng TMCP Kiên Long cần tổ chức nhiều hội thảo chuyên đề tín dụng để các cán bộ tín dụng của các Chi nhánh có điều kiện trao đổi kinh nghiệm công tác và nâng cao trình độ chuyên môn của mình. Đồng thời cần có các chương trình đào tạo đội ngũ cán bộ tín dụng về kiến thức pháp luật, marketing, nâng cao kiến thức nghiệp vụ nhằm đáp ứng nhu cầu, nhiệm vụ trong

tình hình mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng nói chung và chất lượng Tín dụng nói riêng.

➤ Tại KLB hiện nay cán bộ Tín dụng phải làm tất cả các công việc như thẩm định tài sản, thẩm định tình hình tài chính khách hàng, làm hồ sơ cho khách hàng, công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo, giải Ngân, lập tờ trình cho vay,...nên rất dễ gây ra những rủi ro đạo đức do vậy cần chuyên môn hóa công việc của cán bộ Tín dụng, phân tách trách nhiệm của bộ phận Tín dụng cá nhân và Tín dụng Doanh nghiệp, tách biệt Phòng ban trong đó có Phòng thẩm định TSDB, Phòng hỗ trợ Tín dụng, quy định chức năng, nhiệm vụ của từng Phòng ban. Mặt khác cần tăng cường bộ phận kiểm tra, kiểm soát nội bộ ngay tại đơn vị để kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay.

➤ Mức phán quyết Tín dụng tập trung hết tại Trưởng các đơn vị nên rất dễ duy ý chí trong công tác cấp tín dụng, phải lập Hội đồng tín dụng ngay tại các Chi nhánh để khách quan hơn trong việc phán quyết cho vay.

### ***3.3.2, Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam:***

➤ Thứ nhất: Cần nâng cao chất lượng công tác thông tin Tín dụng

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

Hệ thống thông tin CIC đã phần nào cải thiện tình trạng thiếu thông tin Tín dụng phục vụ công tác cho vay của Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng, tuy nhiên cũng chưa thực sự đạt được hết những yêu cầu mà Ngân hàng mong muốn như thông tin khách hàng quá cũ, không phù hợp... Chính vì vậy, đề nghị Ngân hàng Nhà nước cần sớm có những giải pháp để hoạt động của Trung tâm này ngày càng phát huy hết hiệu quả của mình, đảm bảo an toàn vốn

cho Ngân hàng thương mại và khách hàng.

- Thứ hai: Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện các quy chế, quy định và môi trường pháp lý cho hoạt động Tín dụng:

Hệ thống các văn bản quy định, quyết định của Ngân hàng Nhà nước về hoạt động Tín dụng rất nhiều. Đề nghị Ngân hàng Nhà nước có biện pháp cơ cấu lại hệ thống văn bản pháp luật nhằm đáp ứng hoạt động Tín dụng được thực hiện một cách nhanh chóng, khoa học và hiệu quả.

Ngân hàng Nhà nước cũng cần tăng cường công tác kiểm tra đối với hoạt động Tín dụng tại các Ngân hàng Thương mại nhằm phát hiện kịp thời những sai sót để sửa chữa, hạn chế rủi ro. Tiếp tục công tác chấn chỉnh các hoạt động của Ngân hàng Thương mại để nhanh chóng thực hiện việc tái cơ cấu, sát nhập các Ngân hàng Thương mại trong thời điểm hiện nay.

Cần có chính sách mở rộng cho vay ngoại tệ để thanh toán hàng nhập khẩu, mở rộng cho vay các Doanh nghiệp xuất khẩu, các Doanh nghiệp trong nước có thanh toán hàng hóa với các Doanh nghiệp trong khu chế xuất.

### ***3.3.3, Kiến nghị với Chính phủ và các bộ ngành liên quan:***

Muốn phát triển công tác Tín dụng trung và dài hạn thì một yêu cầu cần đặt ra là phải tạo lập được môi trường kinh tế và pháp lý đầy đủ, đồng bộ để hỗ trợ hoạt động kinh doanh tiền tệ theo hướng:

- Chấn chỉnh việc chấp hành chế độ kế toán và quản lý tài chính ở các Doanh nghiệp. Tổ chức kiểm tra buộc các Doanh nghiệp tiến hành hạch toán đúng, đảm bảo số liệu chính xác, trung thực, kịp thời, giúp các Ngân hàng có được các thông tin tài chính để phân tích tín dụng chính xác.

- Nhà nước cần có các biện pháp quản lý nghiêm ngặt về xuất nhập khẩu, đảm bảo cân đối, tránh nhập tràn lan hay quá hạn chế gây biến động thị trường. Chính sách nhập khẩu phải mang tính ổn định, lâu dài, tránh tình trạng khi vốn tín dụng đã đầu tư cho các dự án sản xuất hàng xuất khẩu, chưa kịp thu hồi thì lại có sự thay đổi chính sách, khiến nợ của Ngân hàng khó thu hồi.

- Cần chấn chỉnh hoạt động của các cấp có thẩm quyền duyệt dự án theo

## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

hướng nâng cao trách nhiệm hơn nữa với sự phát triển của nền kinh tế. Tránh tình trạng các dự án được duyệt thiếu căn cứ khoa học, không thực tiễn nên không phát huy được hiệu quả, lãng phí hàng nghìn tỷ đồng, nợ Ngân hàng không trả được. Nhà nước phải tôn trọng sự tự chủ trong kinh doanh của Ngân hàng, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng giữa các Ngân hàng thương mại quốc doanh và Ngân hàng Thương mại cổ phần.

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

## **KẾT LUẬN**

Chất lượng Tín dụng luôn là đề tài được Nhà nước, Ngân hàng và chính bản thân khách hàng đặc biệt quan tâm. Đây chưa bao giờ trở thành đề tài cũ với hệ thống Ngân hàng nói chung và với Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng nói riêng, đặc biệt hơn trong thời điểm nhạy cảm như hiện nay thì vấn đề này còn trở thành vấn đề quyết định đến hoạt động của Ngân hàng. Đề tài này đã hệ thống các lý luận cơ bản về tín dụng, chất lượng Tín dụng, tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng tín dụng. Từ nghiên cứu lý luận, đánh giá thực tiễn hoạt động tại Ngân hàng, phân tích chất lượng Tín dụng để từ đó tìm ra nguyên nhân, những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng Tín dụng và đưa ra một số giải pháp phù hợp với điều kiện hiện nay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long nhằm nâng cao chất lượng Tín dụng. Đề tài gồm 3 chương chính:

***- Chương I: Một số lý luận cơ bản về chất lượng tín dụng của NHTM.***

Chương này em đã đưa ra những kiến thức, khái niệm cơ bản về NHTM, hoạt động và chất lượng tín dụng của NHTM. Để qua đó ta có được cái nhìn bao quát về hệ thống NHTM nói chung và về NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng nói riêng.

***- Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng tại NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng.***

Trong chương II em đã đưa ra các số liệu mà mình thu thập được trong quá trình nghiên cứu để phân tích, đánh giá hoạt động cũng như chất lượng tín dụng của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng trong 03 năm 2009 đến 2011. Đồng thời nghiên cứu chất lượng tín dụng cũng như công tác tín dụng của NH trong bối cảnh nền kinh tế Hải Phòng hiện nay. Từ đó đưa ra nhận xét những kết quả đạt được, những điểm còn hạn chế trong hoạt động nâng cao chất lượng tín dụng và tìm ra những nguyên nhân của các vấn đề đó.

***- Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng.***



## ***Đề tài nghiên cứu khoa học***

---

Từ những đánh giá ở chương II, tại chương III em đưa ra những giải pháp trong dài hạn và ngắn hạn nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng trong giai đoạn sắp tới. Những giải pháp bao gồm cả về hoạt động huy động vốn và hoạt động tín dụng của NH bởi lẽ hai mảng hoạt động này có liên hệ mật thiết với nhau, công tác huy động vốn tốt thì mới làm cơ sở cho hoạt động tín dụng, chất lượng tín dụng được nâng cao. Ngoài ra còn bao gồm các biện pháp khác về công tác kiểm tra, kiểm soát, về công tác đào tạo cán bộ nhân viên, về hoạt động Marketing và hiện đại hóa ngân hàng, công tác quản lý, giám sát các khoản nợ xấu, nợ quá hạn.

Trong vòng gần 4 năm hoạt động, NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng đã đạt được một số thành tựu đáng kể tuy nhiên vẫn còn những điểm hạn chế. Em hi vọng rằng trong tương lai Ngân hàng sẽ vẫn duy trì và phát triển hơn nữa những thành quả đó, góp phần cấp vốn một cách có hiệu quả cho nền kinh tế Hải Phòng đồng thời cũng hạn chế thấp nhất những thiếu sót, rủi ro, mang lại chất lượng Tín dụng tốt nhất cho khách hàng.

Một lần nữa, em xin trân trọng cảm ơn sự hướng dẫn nhiệt tình của ThS.Phạm Thị Nga và các Anh/ Chị CBNV công tác tại NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng đã giúp đỡ em trong thời gian qua để hoàn thành Khóa luận của mình. Em xin trân trọng cảm ơn!

Hải Phòng, ngày 15/06/2012

## LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của *ThS. Phạm Thị Nga* trong thời gian qua, đã giúp em hoàn thành Đề tài nghiên cứu khoa học của mình.

Qua đây em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban giám đốc cùng toàn bộ Cán bộ nhân viên Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng đã chỉ bảo em trong thời gian thực tập và thực hiện đề tài.

Do kiến thức thực tế còn hạn chế nên đề tài này không thể tránh khỏi những thiếu sót, em kính mong các Thầy, Cô giáo góp ý để Đề tài nghiên cứu khoa học của em được hoàn chỉnh hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Hải Phòng, Ngày 25 tháng 6 năm 2012

Sinh viên thực tập

Trần Thị Đài Trang

**Danh mục các từ viết tắt**

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nội dung</b>
CBNV	Cán bộ nhân viên
CBTD	Cán bộ tín dụng
CN	Chi nhánh
DN	Doanh nghiệp
GDV	Giao dịch viên
KLB	Ngân hàng Kiên Long
NH	Ngân hàng
NH TMCP	Ngân hàng Thương mại cổ phần
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
P.CNTT	Phòng Công nghệ thông tin
P.TCHC	Phòng Tổ chức hành chính
TCTD	Tổ chức tín dụng
TD	Tín dụng
TTQT	Thanh toán quốc tế
TSĐB	Tài sản đảm bảo

**MỤC LỤC**

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG I: MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	3
1.1, Ngân hàng thương mại và các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại:..	3
1.1.1, Khái niệm về Ngân hàng thương mại: .....	3
1.1.2, Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại: .....	3
1.2, Hoạt động Tín dụng của Ngân hàng thương mại:.....	4
1.2.1, Khái niệm Tín dụng: .....	4
1.2.2, Đặc trưng của tín dụng ngân hàng .....	5
1.2.3, Vai trò của tín dụng ngân hàng trong nền kinh tế thị trường.....	6
1.2.4, Phân loại Tín dụng Ngân hàng:.....	8
1.3, Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại .....	16
1.3.1, Quan niệm về chất lượng tín dụng:.....	16
1.3.2, Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng:.....	17
1.3.3, Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng .....	20
1.3.4, Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng:.....	22
<b>CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG- CHI NHÁNH HẢI PHÒNG</b> .....	28
2.1, Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên Long và chi nhánh Kiên Long Hải Phòng- sự hình thành và phát triển. ....	28
2.1.1, Lịch sử hình thành, phát triển của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:.....	28
2.1.2, Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ các phòng ban của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng: .....	30
2.1.3, Kết quả hoạt động kinh doanh của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng thời gian từ năm 2009-2011:.....	32
2.1.4, Một vài nét về địa bàn hoạt động của NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng:.....	38
2.2, Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Kiên	

Long- Chi nhánh Hải Phòng: .....	40
2.2.1, Thực trạng hoạt động tín dụng:.....	40
2.2.2, Thực trạng chất lượng tín dụng:.....	45
2.2.2.2, Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu:.....	49
2.2.2.3, Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng.....	50
2.3, Đánh giá về thực trạng chất lượng tín dụng tại NH TMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng: .....	56
2.3.1, Những kết quả đạt được: .....	56
2.3.2, Những điểm hạn chế: .....	58
2.3.3, Nguyên nhân: .....	58
<b>CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG- CHI NHÁNH HẢI PHÒNG.....</b>	<b>62</b>
3.1, Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng.....	62
3.1.1, Định hướng hoạt động chung của toàn hệ thống Kiên Long:.....	62
3.1.2, Định hướng của Chi nhánh Kiên Long Hải Phòng:.....	63
3.2, Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của NHTMCP Kiên Long- Chi nhánh Hải Phòng: .....	64
3.2.1, Giải pháp dài hạn: .....	64
3.2.2, Giải pháp ngắn hạn: .....	75
3.3, Một số kiến nghị :.....	76
3.3.1, Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Kiên Long: .....	76
3.3.2, Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam:.....	77
3.3.3, Kiến nghị với Chính phủ và các bộ ngành liên quan:.....	78
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>80</b>