

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

-----



ISO 9001:2008

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Phạm Thu Hà**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Cao Thị Thu**

**HẢI PHÒNG - 2016**

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

-----

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG – CHI NHÁNH  
HẢI PHÒNG**

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

**Sinh viên : Phạm Thu Hà**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Cao Thị Thu**

**HẢI PHÒNG – 2016**

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

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Phạm Thu Hà

Mã SV: 1212404005

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài:

Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương – chi nhánh Hải Phòng

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
  - Trình bày cơ sở lý luận về hoạt động cấp tín dụng và các nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.
  - Nghiên cứu thực trạng hoạt động cấp tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công thương–Chi nhánh Hải Phòng. Trên cơ sở đó đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động tín dụng của chi nhánh và tìm ra được một số nguyên nhân cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của Chi nhánh.
  - Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương –Chi nhánh Hải Phòng.
  
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
  - Số liệu thu thập tại ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương chi nhánh Hải Phòng
  - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2013, 2014, 2015
  - Bảng cân đối kế toán 2013, 2014, 2015
  - Thuyết minh báo cáo tài chính 2013, 2014, 2015
  
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.
  - Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương – Chi nhánh Hải Phòng.

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

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên Cao Thị Thu

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

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

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương – chi nhánh Hải Phòng

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 18 tháng 4 năm 2016

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 09 tháng 7 năm 2016

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

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

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị**

## PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

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

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

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

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

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

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

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	Ngân hàng thương mại
Saigonbank	Ngân hàng Sài Gòn Công Thương Việt Nam
NHNN	Ngân hàng nhà nước
LNTT	Lợi nhuận trước thuế
DN	Doanh nghiệp
TCTD	Tổ chức tín dụng
TSDB	Tài sản đảm bảo

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Biểu đồ 2.1 Doanh số cho vay qua các năm.....	28
Biểu đồ 2.2 Doanh số thu nợ và Tổng dư nợ qua các năm .....	29
Biểu đồ 2.3 Dư nợ tín dụng theo ngành nghề kinh tế ( <i>đvt: triệu đồng</i> ) .....	35
Bảng 2.1 Báo cáo kết quả kinh doanh .....	24
Bảng 2.2. Báo cáo huy động vốn theo kỳ hạn, theo loại tiền (2013-2015).....	26
Bảng 2.3 Hoạt động tín dụng.....	28
Bảng 2.4 Dư nợ và kết cấu dư nợ .....	33
Bảng 2.5 Phân loại nợ của chi nhánh .....	36
Bảng 2.6 Tỷ lệ nợ quá hạn.....	36
Bảng 2.7 Tỷ lệ nợ xấu và cơ cấu nhóm nợ xấu .....	37
Bảng 2.8 Vòng quay vốn tín dụng.....	39
Bảng 2.9 Hiệu suất sử dụng vốn.....	40
Bảng 2.10 Thu nhập từ hoạt động tín dụng .....	40



## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG</b> .....	3
1.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG .....	3
1.1.1 Khái niệm tín dụng ngân hàng .....	3
1.1.2 Đặc trưng của tín dụng ngân hàng .....	3
1.1.3 Phân loại tín dụng ngân hàng .....	4
1.1.3.1 Căn cứ vào thời hạn tín dụng .....	4
1.1.3.2 Căn cứ vào bảo đảm tín dụng .....	4
1.1.3.3 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn .....	4
1.1.3.4 Căn cứ vào chủ thể vay vốn .....	5
1.1.3.5 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay .....	5
1.1.3.6 Căn cứ vào xuất xứ tín dụng .....	5
1.1.4 Vai trò của tín dụng ngân hàng. ....	6
1.1.4.1 Đối với nền kinh tế .....	6
1.1.4.2 Đối với khách hàng .....	7
1.1.4.3 Đối với ngân hàng thương mại .....	7
1.2 CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG .....	8
1.2.1 Khái niệm chất lượng tín dụng ngân hàng. ....	8
1.2.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng .....	8
1.2.2.1. Xét trên góc độ ngân hàng. ....	8
1.2.2.2. Xét trên góc độ khách hàng: .....	10
1.2.3 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng. ....	10
1.3 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG .....	16
1.3.1.2 Chất lượng nhân sự. ....	16
1.3.1.3 Thông tin tín dụng. ....	17
1.3.1.4 Quy trình tín dụng. ....	17
1.3.1.5 Kiểm soát nội bộ. ....	17
1.3.2 Nhân tố từ phía khách hàng – nhân tố khách quan. ....	18
1.3.2.1 Năng lực, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của khách hàng. ....	18
1.3.2.2 Uy tín, đạo đức của khách hàng. ....	18

1.3.2.3. Rủi ro trong kinh doanh của khách hàng. ....	18
1.3.3 Nhân tố từ môi trường kinh doanh.....	18
1.3.3.1. Môi trường kinh tế. ....	18
1.3.3.2 Môi trường chính trị - xã hội.....	19
1.3.3.3 Môi trường tự nhiên. ....	19
1.3.3.4 Môi trường pháp lí - Những nhân tố thuộc về quản lí vĩ mô của Nhà nước. .....	19

## **CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG..**

<b>2.1 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG ..</b>	<b>20</b>
2.1.1 Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương Việt Nam .....	20
2.1.2 Ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng.....	21
2.1.1.1 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận .....	21
2.1.2.2 Các nghiệp vụ chủ yếu .....	23
<b>2.2 KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG .....</b>	<b>24</b>
2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Saigonbank chi nhánh Hải Phòng .....	24
2.2.2 Hoạt động huy động vốn .....	25
2.2.3. Hoạt động sử dụng vốn của ngân hàng .....	27
2.2.4 Một vài nét về địa bàn hoạt động của Ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng .....	30
<b>2.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG .....</b>	<b>31</b>
2.3.1 Đánh giá chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định tính .....	31
2.3.2 Đánh giá chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định lượng .....	33
2.3.2.1 Chỉ tiêu dư nợ và kết cấu dư nợ .....	33
2.3.2.2 Chỉ tiêu nợ quá hạn .....	36
2.3.2.3 Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng.....	38
2.3.2.4 Hiệu quả sử dụng vốn tín dụng .....	40
2.3.2.5 Thu nhập từ hoạt động kinh doanh tín dụng .....	40
<b>2.4 ĐÁNH GIÁ NHỮNG THÀNH TỰU ĐẠT ĐƯỢC VÀ NHỮNG TỒN TẠI.</b>	<b>41</b>
2.4.1 Những thành tựu đạt được.....	41
2.4.2 Những mặt còn hạn chế.....	42
2.4.3 Nguyên nhân của những tồn tại .....	42

<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG .....</b>	<b>44</b>
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG .....	44
3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG . .....	45
3.2.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng.....	45
3.2.2. Mở rộng quy mô tín dụng của ngân hàng .....	46
3.2.3 Các giải pháp khác .....	51
3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ .....	52
3.3.1. Kiến nghị đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.....	52
3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN.....	52
3.3.3. Kiến nghị đối với ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng.....	53
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>55</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>57</b>

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

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

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

### 2. Mục đích nghiên cứu

- Tổng hợp phương pháp luận để nghiên cứu thực trạng cấp tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương – Chi nhánh Hải Phòng.
- Phân tích một cách sâu sắc thực trạng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh.

### 3. Nội dung nghiên cứu của đề tài

- Cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng và các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.

- Nghiên cứu thực trạng hoạt động cấp tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương – chi nhánh Hải Phòng và đưa ra các đánh giá cụ thể về chất lượng tín dụng của Chi nhánh.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương – chi nhánh Hải Phòng.

#### 4. Đối tượng nghiên cứu

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng

#### 5. Phương pháp nghiên cứu

- **Phương pháp xử lý số liệu:** từ số liệu thu thập được tiến hành xử lý tổng hợp, trình bày, tính toán các số đo để kết quả có được sẽ khái quát được đặc trưng của tổng thể.
- **Phương pháp mô tả:** thu thập số liệu, tóm tắt, trình bày, tính toán và mô tả các đặc trưng khác nhau để phản ánh một cách tổng quát đối tượng nghiên cứu.
- **Phương pháp phân tích, tổng hợp:** từ các phương pháp nghiên cứu trên đưa ra kết luận, nhận định chung về hiện tượng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh.

#### 6. Bộ cục đề tài

Đề tài của em gồm 3 chương:

**Chương 1:** Cơ sở lý luận về tín dụng ngân hàng và chất lượng tín dụng ngân hàng

**Chương 2:** Thực trạng chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng

**Chương 3:** Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng

## CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG

### 1.1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG

#### 1.1.1 Khái niệm tín dụng ngân hàng

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

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

#### 1.1.2 Đặc trưng của tín dụng ngân hàng

- Sự tín nhiệm : Để thiết lập được quan hệ tín dụng thì người cho vay phải có lòng tin đối với người đi vay, tin tưởng người đi vay sẽ sử dụng vốn đúng mục đích, có hiệu quả và hoàn trả đầy đủ đúng hạn.
- Tính thời hạn: Trong bất kỳ hợp đồng tín dụng nào cũng đều phải quy định thời hạn cho vay. Thời hạn cho vay dài hay ngắn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau như chu kỳ sản xuất kinh doanh, chu kỳ luân chuyển vốn, thời hạn thu hồi vốn của dự án đầu tư, khả năng trả nợ của khách hàng và nguồn vốn ngân hàng sử dụng để cho vay. Tức là thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kỳ luân chuyển vốn của khách hàng vay thì khi đó người vay mới có khả năng trả nợ ngân hàng. Ngược lại, nếu dài hơn sẽ tạo cơ hội cho người vay sử dụng vốn sai mục đích, không có nguồn trả nợ trong tương lai. Tuy nhiên, nếu khách hàng có nguồn thu khác để có thể trả nợ thì thời hạn vay có thể ngắn hơn chu kỳ luân chuyển vốn.
- Tính hoàn trả: Đây là sự khác biệt giữa tín dụng và các loại quan hệ khác như cấp phát, cho tặng... nghĩa là sau một thời gian nhất định, người đi vay phải hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi cho người cho vay.

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

### 1.1.3 Phân loại tín dụng ngân hàng

#### 1.1.3.1 Căn cứ vào thời hạn tín dụng

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

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

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

#### 1.1.3.2 Căn cứ vào bảo đảm tín dụng

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

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

#### 1.1.3.3 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- **Tín dụng bất động sản:** Đây là các khoản tín dụng đầu tư vào bất động sản, bao gồm: Tín dụng ngắn hạn cho xây dựng và mở rộng đất đai, tín dụng

trung dài hạn để mua đất đai, nhà cửa, căn hộ, cơ sở dịch vụ, trang trại và bất động sản nước ngoài.

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

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

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

#### 1.1.3.4 Căn cứ vào chủ thể vay vốn

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

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

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

#### 1.1.3.5 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay

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

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

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

#### 1.1.3.6 Căn cứ vào 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 cho vay thông qua các tổ chức trung gian, được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán.

#### **1.1.4 Vai trò của tín dụng ngân hàng.**

##### 1.1.4.1 Đối với nền kinh tế

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

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

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

Tín dụng Ngân hàng có vai trò trong việc thực hiện các chính sách kinh tế vĩ mô. Ngân hàng thương mại luôn quản lý tín dụng bằng các quy định và chính sách của mình. Ngân hàng thương mại đóng vai trò là người cho vay cuối cùng trong nền kinh tế ổn định lưu thông tiền tệ. Thông qua tín dụng Ngân hàng, Chính phủ có thể quản lý và thực hiện các chương trình kinh tế lớn một cách có hiệu quả. Thực tế cho thấy, các chương trình kinh tế lớn đều được cấp vốn thông qua hệ thống các Ngân hàng thương mại, hiệu quả được xét đến kỹ hơn và Chính phủ cũng quản lý dễ dàng hơn các chương trình đầu tư này. Ngoài ra Chính phủ còn có thể hướng tín dụng Ngân hàng vào các ngành kinh tế mũi nhọn, phục vụ quá trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa để các ngành này đi đầu, tạo sự phát triển kinh tế - xã hội cho đất nước.

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

#### 1.1.4.2 Đối với khách hàng

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

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

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

#### 1.1.4.3 Đối với ngân hàng thương mại

Ngân hàng là một tổ chức chuyên kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ, nhận gửi, huy động các nguồn tài chính nhằm mục tiêu lợi nhuận. An toàn trong lợi nhuận là mục đích của ngân hàng, nói cách khác ngân hàng kinh doanh gặp nhiều rủi ro do phần lớn tài sản Có của nó là bộ phận tài sản sinh lời lại không do ngân hàng trực tiếp sử dụng. Do vậy mà trong quá trình hoạt động, ngân hàng đạt được mục tiêu lợi nhuận nhưng vẫn phải đảm bảo an toàn. Vì vậy ngân hàng luôn quan tâm đến những dự án mang hiệu quả cao. Đối với hầu hết các ngân hàng, tín dụng là một hoạt động truyền thống, nghiệp vụ tín dụng chiếm quá nửa tổng giá trị tài sản và tạo ra nguồn thu từ 1/2 đến 2/3 tổng thu nhập của ngân hàng. Nhưng ngày nay sản phẩm ngân hàng cung cấp ngày càng đa dạng không chỉ giới hạn trong nghiệp vụ truyền thống như: nhận gửi, cho vay hay trung gian thanh toán mà còn rất nhiều nghiệp vụ khác. Lợi nhuận do các nghiệp vụ này chiếm một tỷ trọng lớn trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Điều này đã khiến cho tỷ trọng của hoạt động tín dụng đang có xu hướng giảm. Tuy nhiên, một trong những khách hàng quen thuộc nhất không ai khác chính là các doanh nghiệp. Do vậy, để tạo được mối quan hệ lâu dài trong tương lai, cũng là thị

trường sinh lợi chính của mình, ngân hàng sử dụng tín dụng như một công cụ cuốn hút các khách hàng, củng cố lòng trung thành của khách hàng truyền thống, đồng thời tạo ra các mối quan hệ mới với khách hàng mới. Ngân hàng thông qua nguồn vốn tín dụng ưu đãi cung cấp tín dụng cho các khách hàng, không những thu lợi nhuận từ hoạt động tín dụng mà còn thu thêm lợi nhuận từ các dịch vụ khác cung cấp cho khách hàng. Hơn nữa, năng lực cung cấp tín dụng cũng chứng tỏ ngân hàng có được niềm tin từ khách hàng cũng như công chúng, trong giai đoạn hiện nay nó cũng chứng tỏ khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Như vậy, nghiệp vụ tín dụng vẫn đóng một vai trò quan trọng, quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

## **1.2 CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG**

### **1.2.1 Khái niệm chất lượng tín dụng ngân hàng.**

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

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

### **1.2.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng**

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

#### **1.2.2.1. Xét trên góc độ ngân hàng.**

##### ***a. Thủ tục và quy chế cho vay vốn:***

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

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

***b. Xét duyệt cho vay:***

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

***c. Tinh thần thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng.***

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

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

Một cơ sở tốt có ảnh hưởng tốt tới tâm lý khách hàng, phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng một cách chính xác và nhanh nhất, một cơ sở vật chất tốt sẽ tạo được hứng khởi cho chính cán bộ tín dụng thực hiện tốt công việc của mình. Việc ứng dụng các công nghệ hiện đại giúp cho ngân hàng có thể tiếp cận được những thông tin phục vụ cho công tác thẩm định tốt nhất trên các mặt thông tin về khách hàng, thông tin về dự án (tính hiệu quả của dự án, xu hướng phát triển đối với sản phẩm của dự án, giá cả, cạnh tranh...), thông tin về thị trường một cách nhanh chóng và chuẩn xác nhất, thông tin quản lý đối

với các khách hàng lớn vay vốn của nhiều tổ chức tín dụng. Độ tin cậy của các thông tin này là yếu tố trước tiên để cán bộ tín dụng ra quyết định cho vay và ảnh hưởng rất lớn đến độ an toàn của món vay.

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

#### 1.2.2.2. Xét trên góc độ khách hàng:

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

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

#### **1.2.3 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng.**

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

##### **a. Doanh số cho vay (DSCV)**

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

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

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

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

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

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

#### ***b. Doanh số thu nợ (DSTN)***

Mức tăng doanh số thu nợ là toàn bộ các món nợ mà ngân hàng đã thu về từ các khoản cho vay của ngân hàng kể cả năm nay và những năm trước đó.

Ngân hàng là tổ chức trung gian đi vay để cho vay. Tiền đi vay qua dân cư, qua các tổ chức tín dụng, qua NHNN... đều phải trả lãi. Đó là chi phí khi NH sử dụng vốn của các chủ thể trong nền kinh tế. Hoạt động của NH là đi vay để cho vay nên vốn của nó phải được bảo tồn và phát triển. Khi các chủ thể trong nền kinh tế sử dụng vốn của NH thì họ phải trả lãi cho NH. Phần lãi này phải bù đắp phần lãi mà NH đi vay, phần chi phí cho hoạt động của NH và đảm bảo có lợi nhuận cho NH. Hoạt động cho vay là hoạt động có nhiều rủi ro, đồng vốn mà NH cho vay có thể được thu hồi đúng hạn, trễ hạn hoặc có thể không thu hồi được. Vì vậy công tác thu hồi nợ được NH đặt lên hàng đầu, bởi một NH muốn hoạt động tốt, không phải chi nâng cao doanh số cho vay mà còn chú trọng đến công tác thu nợ làm sao để đảm bảo đồng vốn bỏ ra và thu hồi lại đúng hạn, tránh thất thoát và có hiệu quả cao.

Mặc dù việc thu nợ là yếu tố chưa nói lên hiệu quả hoạt động của NH một cách trực tiếp, nhưng nó là yếu tố chủ yếu thể hiện khả năng phân tích, đánh giá, kiểm tra khách hàng của NH là thành công hay không. Việc thu hồi một khoản nợ đúng với các điều kiện đã cam kết trong hợp đồng tín dụng là một thành công rất lớn trong hoạt động cấp tín dụng của NH. Vì đã cho vay đúng đối tượng, người sử dụng vốn vay đúng mục đích có hiệu quả và người vay đã tạo ra lợi nhuận cho NH qua việc họ trả nợ và lãi đúng hạn cho NH.

**c. Tỷ lệ nợ quá hạn (%).**

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

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

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

**d. Tỷ lệ nợ xấu (%).**

Năm nhóm nợ của NHTM được chia như sau:

**❖ Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn):**

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

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

**❖ Nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý):**

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

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

**❖ Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn):**

- Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày.

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

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

**❖ Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ):**

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

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

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

❖ **Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn):**

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã bị quá hạn.
- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý...

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

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

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

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

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

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

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



**f. Vòng quay vốn tín dụng (vòng).**

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

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

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

**g. Tỷ lệ trích lập dự phòng và bù đắp rủi ro tín dụng (%).**

$$\text{Tỷ lệ trích lập DPRR tín dụng} = \frac{\text{Số tiền trích lập DPRR tín dụng}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Dự phòng rủi ro là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra do khách hàng của TCTD không thực hiện được nghĩa vụ theo cam kết. Dự phòng rủi ro được tính theo dư nợ gốc và hạch toán vào chi phí hoạt động của TCTD. Dự phòng rủi ro tín dụng bao gồm: Dự phòng chung và dự phòng cụ thể.

Trong đó:

- **Dự phòng chung:** Là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất chưa xác định được trong quá trình phân loại nợ và trích lập dự phòng cụ thể trong các trường hợp khó khăn về tài chính của TCTD khi chất lượng các khoản nợ suy giảm. Các TCTD thực hiện trích lập và duy trì dự phòng chung bằng 0,75% tổng giá trị của các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4, giá trị các khoản bảo lãnh và các cam kết cho vay không huỷ ngang và các cam kết chấp nhận thanh toán cho khách hàng.

- **Dự phòng cụ thể:** Là khoản tiền được trích lập trên cơ sở phân loại cụ thể các khoản nợ để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra. Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể đối với nhóm nợ từ 1 đến 5 lần lượt là: Nhóm 1 (0%), nhóm 2

(5%), nhóm 3 (20%), nhóm 4 (50%), nhóm 5 (100%). Riêng đối với các khoản nợ chờ Chính phủ xử lý thì được trích lập dự phòng cụ thể theo khả năng tài chính của TCTD.

**h. Tỷ lệ xử lý tài sản bảo đảm (%).**

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

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

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

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

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

**i. Tỷ lệ thu lãi (%).**

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

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

**k. Tỷ lệ thu nợ đến hạn (%).**

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

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng thông qua việc thu nợ của NH. Tức là phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng thông qua việc đánh giá khả năng thu hồi các khoản nợ đến hạn, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế

hoạch tín dụng của ngân hàng: kế hoạch cho vay và đơn đốc thu hồi nợ. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

### ***1. Chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động tín dụng (%).***

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

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

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

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

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

## **1.3 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG**

### **1.3.1 Nhân tố từ phía ngân hàng – nhân tố chủ quan**

#### **1.3.1.1 Chính sách tín dụng của ngân hàng.**

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

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

#### **1.3.1.2 Chất lượng nhân sự.**

Nghiệp vụ hoạt động ngân hàng càng phát triển thì đòi hỏi chất lượng nhân sự ngày càng cao hơn. Để thực hiện tốt hoạt động tín dụng thì cán bộ tín dụng phải tiến hành thẩm định dự án. Nhưng nếu trình độ hạn chế do không

được đào tạo chính quy, chuyên sâu hoặc thiếu kinh nghiệm nên không đánh giá được tính khả thi của dự án, không phân tích chính xác báo cáo tài chính, khả năng quản lý của khách hàng... nên thường không có quyết định chính xác về việc cho vay dự án. Bên cạnh đó, đặc biệt cán bộ ngân hàng cần phải có lương tâm và đạo đức nghề nghiệp. Một công việc có liên quan đến tiền bạc, phải là người có lòng trung thực, có lương tâm và đạo đức tốt, ý chí cao thì cán bộ tín dụng mới tránh khỏi những cám dỗ của đồng tiền. Trên thực tế đã có không ít những món vay không đảm bảo an toàn cho ngân hàng nhưng vẫn được cán bộ tín dụng cho phép, tất nhiên sau đó họ sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật nhưng tổn thất họ gây ra cho ngân hàng và nền kinh tế vẫn không tránh khỏi.

#### 1.3.1.3 Thông tin tín dụng.

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

#### 1.3.1.4 Quy trình tín dụng.

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

#### 1.3.1.5 Kiểm soát nội bộ.

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

Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ phát hiện kịp thời các sai sót, nguyên nhân dẫn đến những sai lệch đó trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng. Để kiểm soát nội bộ có hiệu quả, ngân hàng cần có cơ cấu tổ chức hợp lý, cán bộ kiểm tra phải giỏi nghiệp vụ, trung thực và có chính sách thưởng phạt nghiêm minh.

### **1.3.2 Nhân tố từ phía khách hàng – nhân tố khách quan.**

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

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

#### 1.3.2.2 Uy tín, đạo đức của khách hàng.

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

#### 1.3.2.3. Rủi ro trong kinh doanh của khách hàng.

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

### **1.3.3 Nhân tố từ môi trường kinh doanh.**

#### 1.3.3.1. Môi trường kinh tế.

Môi trường kinh tế là tổng hoà các quan hệ về kinh tế và xã hội tác động lên hoạt động của doanh nghiệp. Tính ổn định hay bất ổn định về kinh tế và chính sách kinh tế của mỗi quốc gia luôn có tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp trên thị trường. Tính ổn định về kinh tế mà trước hết và chủ yếu là ổn định về tài chính quốc gia, ổn định tiền tệ, không chế lạm phát là những điều mà các doanh nghiệp kinh doanh rất quan tâm và ái ngại vì nó liên quan trực tiếp đến kết quả kinh doanh của doanh

ngành. Nền kinh tế ổn định sẽ là điều kiện, môi trường thuận lợi để các doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh và thu được lợi nhuận cao, từ đó góp phần tạo nên sự thành công trong kinh doanh của ngân hàng. Trong trường hợp ngược lại, sự bất ổn tất nhiên cũng bao trùm đến các hoạt động của ngân hàng, làm ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng, gây tổn thất cho ngân hàng.

#### 1.3.3.2 Môi trường chính trị - xã hội.

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

#### 1.3.3.3 Môi trường tự nhiên.

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

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

Hệ thống pháp luật là cơ sở để điều tiết hoạt động trong nền kinh tế. Với một môi trường pháp lý chưa hoàn chỉnh, thiếu tính đồng bộ, thống nhất giữa các luật, văn bản dưới luật, đồng thời với nó là sự sách nhiễu của các cơ quan hành chính có liên quan sẽ khiến cho doanh nghiệp gặp phải những khó khăn, thiếu đi tính linh hoạt cần thiết, vốn đưa vào kinh doanh dễ bị rủi ro. Do đó, xây dựng môi trường pháp lý lành mạnh sẽ tạo thuận lợi trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp trong đó có các NHTM. Các chính sách của nhà nước ổn định hay không cũng tác động tới chất lượng tín dụng. Khi các chính sách này không ổn định sẽ gây khó khăn cho các doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, gây trở ngại cho ngân hàng trong việc xét duyệt cho vay. Việc thay đổi các chính sách cũng có thể là một nguyên nhân gây khó khăn cho công tác thu hồi nợ của ngân hàng.

## **CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

### **2.1 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

#### **2.1.1 Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương Việt Nam**

Ngân hàng Sài Gòn Công Thương (Saigonbank) là Ngân Hàng thương Mại Cổ Phần Việt Nam đầu tiên được thành lập trong hệ thống Ngân Hàng Cổ Phần tại Việt Nam hiện nay, ra đời ngày 16 tháng 10 năm 1987, trước khi có Luật Công Ty và Pháp lệnh Ngân Hàng với vốn điều lệ ban đầu là 650 triệu đồng và thời gian hoạt động là 50 năm.

Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Công Thương có:

Tên giao dịch quốc tế: **SAIGON BANK FOR INDUSTRY AND TRADE**

Tên gọi tắt: **SAIGONBANK**

Trụ sở chính: 2C PHỐ ĐỨC CHÍNH, Quận 1, TPHCM .

Sau hơn 26 năm thành lập, Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Công Thương đã tăng vốn điều lệ từ 650 triệu đồng lên 3.080 tỷ đồng. Nhờ vốn điều lệ tăng trưởng qua từng năm Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Công Thương đã thúc đẩy tăng trưởng nghiệp vụ, phát triển mạng lưới hoạt động, kết quả kinh doanh liên tục có lời, cổ đông nhận cổ tức khá cao từ đồng vốn đầu tư ban đầu.

Tính đến năm 2015, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương có quan hệ đại lý với 562 ngân hàng và chi nhánh tại 70 quốc gia và vùng lãnh thổ trên khắp thế giới. Hiện nay SAIGONBANK là đại lý thanh toán thẻ Visa, Master Card, JCB, CUP... và là đại lý chuyển tiền kiều hối Moneygram.

Ngoài việc đưa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng có chất lượng, phù hợp với nhu cầu khách hàng, mở rộng mạng lưới hoạt động... với đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, Ngân hàng còn quan tâm và mở rộng các hoạt động đến các đối tượng khách hàng là các cá nhân, công ty liên doanh, doanh nghiệp nước ngoài ... hoạt động trong các khu chế xuất, khu công nghiệp, hỗ trợ sự phát triển các ngành nghề nông, lâm, ngư nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và các ngành nghề truyền thống tại các địa phương trong cả nước.

Trong thời gian tới, theo xu thế phát triển - hội nhập của hệ thống NH Thương mại Việt Nam vào nền kinh tế khu vực và thế giới, Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Công Thương sẽ liên tục đổi mới hoạt động: cung ứng thêm nhiều sản phẩm dịch vụ, thay đổi phong cách phục vụ, ưu đãi các khách hàng giao dịch

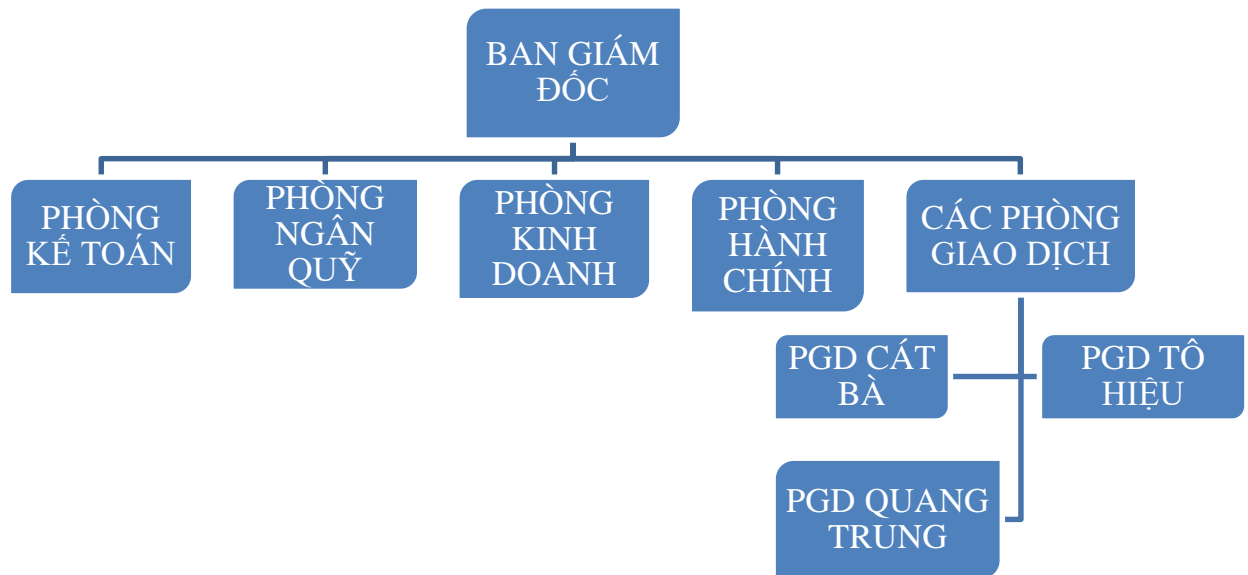
thường xuyên, mở rộng mạng lưới hoạt động, hướng tới phục vụ khách hàng bằng những sản phẩm dịch vụ Ngân hàng hiện đại với chất lượng tốt nhất dựa trên nền tảng công nghệ NH tiên tiến nhằm thực hiện thành công mục tiêu là một trong những Ngân hàng TMCP lớn mạnh hàng đầu trong hệ thống NHTMCP.

### 2.1.2 Ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng

Ngày 18.04.2007, Sài Gòn Công Thương Ngân hàng chính thức khai trương hoạt động chi nhánh Hải Phòng tại số 02 Lô 3B, Đường Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền.

Sau hơn 05 năm có mặt tại Hải Phòng, Saigonbank đã có những bước phát triển nhanh cả về quy mô hoạt động và hiệu quả. Đáng kể nhất là Saigonbank chi nhánh Hải Phòng đã từng bước khẳng định được sức mạnh thương hiệu của Saigonbank tại thành phố Hải Phòng và xây dựng được một đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ, chuyên nghiệp. Tính đến 12/1015, số nhân sự Saibonbank Hải Phòng là 47 nhân sự bao gồm 15 nam và 32 nữ.

#### Sơ đồ tổ chức bộ máy



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

#### 2.1.1.1 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận

- **Phòng kế toán**

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



Nhiệm vụ chung của phòng kế toán:

- Ghi nhận, phản ánh chính xác, đầy đủ, kịp thời mọi nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong ngân hàng về các hoạt động : hoạt động nguồn vốn, sử dụng vốn và các dịch vụ ngân hàng.
- Phân loại nghiệp vụ, tổng hợp số liệu nhằm cung cấp thông tin một cách đầy đủ, chính xác và kịp thời nhất để phục vụ cho việc chỉ đạo, lãnh đạo hoạt động kinh doanh ngân hàng và thực thi các chính sách kinh tế vĩ mô của Nhà nước.
- Hướng dẫn và hậu kiểm việc hạch toán kế toán đối với tất cả các đơn vị trực thuộc chi nhánh.
- Kiểm tra tính hợp pháp hợp lệ của chứng từ mà khách hàng cung cấp.

- **Phòng ngân quỹ**

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

- **Phòng kinh doanh**

- Tổ chức xây dựng và thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch do Giám đốc giao.
- Tổ chức huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn từ mọi nguồn vốn trong nước của các tổ chức kinh tế và cộng đồng dân cư.
- Thực hiện chính sách và chủ trương của ngân hàng Sài Gòn Công Thương về tiền tệ, tín dụng, ngân hàng...
- Đánh giá tình hình thị trường và địa bàn định kỳ
- Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với việc thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng tín dụng do mình phụ trách.
- Hỗ trợ các đơn vị trực thuộc chi nhánh thực hiện chỉ tiêu bán hàng.
- Thu thập, tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin về các ý kiến đóng góp, khiếu nại, thắc mắc của khách hàng.
- Tham mưu cho Ban lãnh đạo chi nhánh giao, điều phối chỉ tiêu bán hàng cho đơn vị trực thuộc chi nhánh.

- **Phòng hành chính**

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

- **Các phòng giao dịch**

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

#### 2.1.2.2 Các nghiệp vụ chủ yếu

##### ***a. Đối với khách hàng cá nhân :***

- Tiền gửi tiết kiệm: Tiền gửi tiết kiệm thông thường, tiền gửi tiết kiệm rút gốc linh hoạt, tiền gửi tiết kiệm trả lãi định kỳ, tiền gửi tiết kiệm lãi trả trước, tiền gửi tiết kiệm bậc thang, tiền gửi tiết kiệm gửi góp.

- Tài khoản tiền gửi thanh toán: Tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiền gửi rút gốc linh hoạt.

- Cho vay cá nhân: Cho vay từng lần, thấu chi, cho vay tiêu dùng để phục vụ cho nhu cầu sản xuất và tiêu dùng của các cá nhân.

- Ngân hàng điện tử: khách hàng không phải trực tiếp đến ngân hàng mà vẫn quản lý thông tin tài khoản, thực hiện các giao dịch với ngân hàng mọi nơi mọi lúc thông qua phương tiện Internet Banking và SMS banking.

##### ***b. Đối với khách hàng doanh nghiệp:***

- Tín dụng doanh nghiệp: Cho vay bổ sung vốn lưu động, cho vay theo dự án đầu tư, cho vay thanh toán.

- Bảo lãnh: Bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh hoàn trả vốn vay, bảo lãnh chất lượng sản phẩm (bảo lãnh bảo hành).

**2.2 KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

**2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Saigonbank chi nhánh Hải Phòng**

Để thấy rõ hơn hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian qua, ta xem bảng số liệu sau:

**Bảng 2.1 Báo cáo kết quả kinh doanh**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

CHỈ TIÊU	NĂM 2013	NĂM 2014			NĂM 2015		
	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	%	Số tiền	Chênh lệch	%
<b>Doanh thu thuần</b>	40.64	42.14	1.50	3.69%	45.55	3.41	8.09%
<b>Doanh thu lãi</b>	34.41	36.80	2.39	6.95%	29.46	-7.34	-19.95%
<b>Chi phí</b>	35.20	37.30	2.10	5.97%	40.51	3.21	8.61%
<b>Chi khác</b>	2.30	3.26	0.97	42.02%	3.42	0.16	4.79%
<b>LNTT</b>	5.44	4.84	-0.60	-11.03%	5.04	0.20	4.13%

*(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của ngân hàng Saigonbank)*

Bảng số liệu trên cho thấy nhìn chung hoạt động kinh doanh của ngân hàng qua 3 năm 2013 – 2015 có nhiều biến động. Lợi nhuận trước thuế đều dương tuy nhiên năm 2014 lợi nhuận trước thuế đạt 4.84 tỷ đồng, giảm 0.6 tỷ đồng so với năm 2013. Năm 2015 lợi nhuận trước thuế tăng lên đạt 5.04 tỷ đồng, tương ứng với mức tăng 4.13% so với năm 2014.

Doanh thu năm 2014 của ngân hàng đạt 42.14 tỷ đồng, tăng 1.5 tỷ đồng tương ứng với tăng 3.69% so với năm 2013. Năm 2015 tiếp tục tăng lên đạt 45.55 tỷ đồng, tương ứng với 8.09% so với năm 2014. Kết quả có được là do ngân hàng tiếp tục duy trì được các khoản tín dụng với những khách hàng truyền thống; đồng thời ngân hàng tiếp cận được nhu cầu vốn của các doanh nghiệp công ty trong địa bàn đang thực hiện cấu trúc lại vốn và mở rộng sản xuất kinh doanh.

Mức chi phí của Ngân hàng xu hướng tăng qua các năm 2013 đến 2015, cụ thể: năm 2014, chi phí của ngân hàng là 37.3 tỷ đồng, tăng 2.1 tỷ đồng tương ứng với 5.97% so với năm 2013. Đến năm 2015, chi phí của ngân hàng đạt mức 40.51 tỷ đồng, tăng 3.21 tỷ đồng so với năm 2014.

Sự biến động trên là do nền kinh tế năm 2014 diễn ra trong bối cảnh kinh tế thế giới phục hồi chậm sau suy thoái toàn cầu, ở trong nước, sản xuất kinh doanh chịu áp lực từ những bất ổn về kinh tế và chính trị của thị trường thế giới, cùng với những khó khăn từ những năm trước chưa được giải quyết triệt để như áp lực về khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế chưa cao; sức ép nợ xấu còn nặng nề; hàng hóa trong nước tiêu thụ chậm; năng lực quản lý và cạnh tranh của doanh nghiệp thấp. Bên cạnh đó, thiên tai, dịch bệnh diễn biến phức tạp, tác động bất lợi đến sản xuất nông nghiệp; đời sống nhân dân nhất là người nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số vùng sâu, vùng xa còn gặp nhiều khó khăn. Lợi nhuận của ngân hàng giảm mạnh. Năm 2015, nền kinh tế đang trên đà phục hồi tích cực, điều này đã giúp cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng trở nên khả quan hơn.

### **2.2.2 Hoạt động huy động vốn**

Nhìn chung trong những năm 2013,2014,2015 thị trường trong và ngoài khu vực có nhiều biến động, không thuận lợi cho các doanh nghiệp sản xuất trong nước sản xuất kinh doanh do năng lực tài chính, kỹ thuật công nghệ chưa đáp ứng được nhu cầu, vốn tự có thấp và nhỏ, nợ lớn ở nhiều đơn vị... Việc tăng giá điện, xăng dầu, ngoại tệ... kéo theo giá thành phẩm của nhiều loại hàng hóa tăng lên, thêm vào đó là việc nhập lậu, trốn thuế ngày càng gia tăng làm cho hàng hóa trong nước không thể nào cạnh tranh nổi, gây khó khăn cho sản xuất trong nước. Mặt khác do khủng hoảng kinh tế toàn cầu khiến sức mua của dân có phần chững lại, có chiều hướng giảm sút làm cho nhiều doanh nghiệp kinh doanh kém hiệu quả, một số doanh nghiệp thiếu việc làm, công nhân phải nghỉ làm vì sản phẩm làm ra bị ứ đọng.

Tình hình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp gặp khó khăn đã làm ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh dịch vụ của ngân hàng. Tình trạng gia hạn nợ, chuyển nợ quá hạn đang có chiều hướng gia tăng, dẫn đến hoạt động tín dụng ngân hàng bị hạn chế.

Saigonbank chi nhánh Hải Phòng luôn xác định vốn giữ vai trò quyết định, khách hàng luôn được đặt lên hàng đầu của hoạt động kinh doanh. NH là bạn hàng thực hiện đi vay để cho vay, nhằm huy động tạo lập nguồn vốn lớn.

**Bảng 2.2. Báo cáo huy động vốn theo kỳ hạn, theo loại tiền (2013-2015)**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
<b>Tổng số dư tiền gửi</b>	<b>211680</b>	<b>100%</b>	<b>226340</b>	<b>100%</b>	<b>238300</b>	<b>100%</b>
<i>Theo kỳ hạn</i>						
Không kỳ hạn	27519	13%	32978	14.57%	38723	16.25%
Có kỳ hạn	184161	87%	193363	85.43%	199577	83.75%
<i>Theo loại tiền</i>						
VND	184415	87.17%	208572	92.15%	221190	92.82%
Ngoại tệ	27265	12.88%	17768	7.85%	17110	7.18%

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Trong những năm gần đây, thị trường đang phải chứng kiến cuộc chạy đua huy động vốn giữa các NHTM. Sự cạnh tranh của các NHTM nhằm thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư diễn ra rất quyết liệt, thông qua các dịch vụ chăm sóc khách hàng, cạnh tranh lãi suất và các chương trình khuyến mãi.

Nhìn vào bảng trên ta thấy:

+ Tiền gửi không kỳ hạn năm 2013 là 27.519 triệu đồng ( ứng với 13% trên tổng số vốn huy động), năm 2014 là 32.978 triệu đồng ( ứng với 14,57%), tăng 5.459 triệu đồng (1,57%) so với năm 2013. Năm 2015 là 38.723 triệu đồng ( ứng với 16,25%), tăng 3.482 triệu đồng so với năm 2014. Tỷ trọng loại tiền gửi này khá thấp so với tổng nguồn vốn huy động, tuy vậy loại tiền gửi này vẫn có xu hướng tăng trong những năm gần đây (2013-2015)

+ Tiền gửi có kỳ hạn năm 2013 là 184.161 triệu đồng ( ứng với 87% trên tổng số vốn huy động), năm 2014 là 193.363 triệu đồng ( ứng với 85,43%), tăng 9202 triệu đồng (giảm 1,57%) so với 2013. Năm 2015 là 199.577 triệu đồng ( ứng với 83,57%), tăng 8478 triệu đồng (giảm 0.68%) so với 2014. Điều này cho thấy lượng tiền người dân đổ vào hình thức tiết kiệm này khá lớn, đơn giản với mục đích được hưởng lãi từ số tiền tiết kiệm của họ, nó chiếm tới 87% trên tổng số vốn huy động năm 2012, con số này có giảm qua các năm về sau nhưng không đáng kể.

Đi sâu vào phân tích tổng nguồn vốn huy động theo kỳ hạn, ta có thể thấy nguồn vốn huy động không kỳ hạn luôn chiếm tỷ lệ thấp hơn so với nguồn vốn có kỳ hạn. Điều này là hoàn toàn đúng và cho thấy sự an toàn bởi lẽ nguồn vốn huy động không kỳ hạn là một nguồn vốn không có tính ổn định cao và dễ đem lại rủi ro cho ngân hàng.

Xét về tình hình nguồn vốn huy động theo loại tiền gửi, ta có thể nhận thấy:

+ Tổng nguồn vốn nói chung và nội tệ nói riêng liên tục tăng trưởng qua các năm, lượng tiền VND huy động được rất lớn. Năm 2013 đạt 184.415 triệu đồng, năm 2014 đạt 208.572 triệu đồng, so với năm 2013 đã tăng 24.157 triệu, tương ứng với 4,98%, năm 2015 đạt 221.190 triệu đồng, so với năm 2014 đã tăng 12.618 triệu, tương ứng với 0.67%.

Nếu nguồn vốn theo tiền gửi VND có sự tăng trưởng đều đặn trong 3 năm 2013-2015 thì ngược lại, loại nguồn vốn huy động theo ngoại tệ và vàng lại có xu hướng giảm dần. Điều này có thể nói là hoàn toàn dễ hiểu. Trong tình hình kinh tế đang bị khủng hoảng toàn cầu thì sự giảm sút về mặt xuất nhập khẩu cũng như là sự đầu tư của các tổ chức nước ngoài vào Việt Nam đều có xu hướng giảm sút. Do vậy nên dẫn đến tình trạng giảm sút nhu cầu gửi tiền ngoại tệ. Nhưng có thể nhận thấy sự giảm sút này cũng không quá lớn. Năm 2014 là 17768 triệu đồng giảm 34.8% so với năm 2013 (27265 triệu đồng). Năm 2015 là 17110 triệu đồng giảm 3.7% so với năm 2014, giảm 37.2% so với năm 2013. Điều này cho thấy, chi nhánh đã có những chính sách huy động nguồn nội tệ hiệu quả, có nhiều dịch vụ đa dạng phong phú, thu hút được sự quan tâm và tạo được niềm tin cho khách hàng đến giao dịch và gửi tiền.

Như vậy nhìn chung tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng mặc dù là trong tình hình kinh tế đầy khó khăn nhưng cũng đã có những bước tiến vững chắc. Tuy nhiên ngân hàng cần chú ý cân đối lại tỷ lệ giữa nguồn vốn huy động không kỳ hạn với có kỳ hạn để giảm thiểu các rủi ro tài chính trong tương lai.

### **2.2.3. Hoạt động sử dụng vốn của ngân hàng**

Hoạt động tín dụng là hoạt động mang lại doanh thu chủ yếu cho Chi nhánh. Chi nhánh đã tích cực trong việc tìm kiếm và thu hút khách hàng bằng nhiều chính sách khách hàng hấp dẫn. Kết quả hoạt động tín dụng như sau:

**Bảng 2.3 Hoạt động tín dụng**

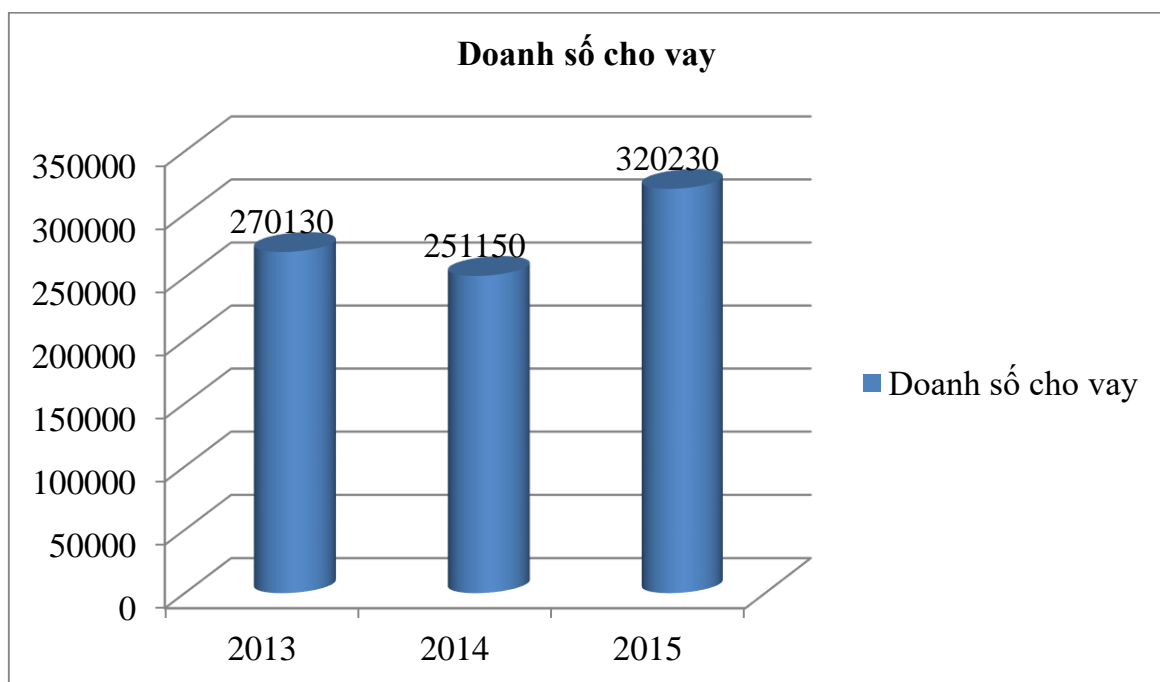
*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	So sánh 2013-2014		So sánh 2014-2015	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh số cho vay	270130	251150	320230	-18980	-7.03	69080	27.51
Doanh số thu nợ	231015.17	217822.39	250611.9	-13192.781	- 6	32789.60	15.05
<b>Tổng dư nợ</b>	190720	195600	206480	4880	2.56	10880	5.56

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

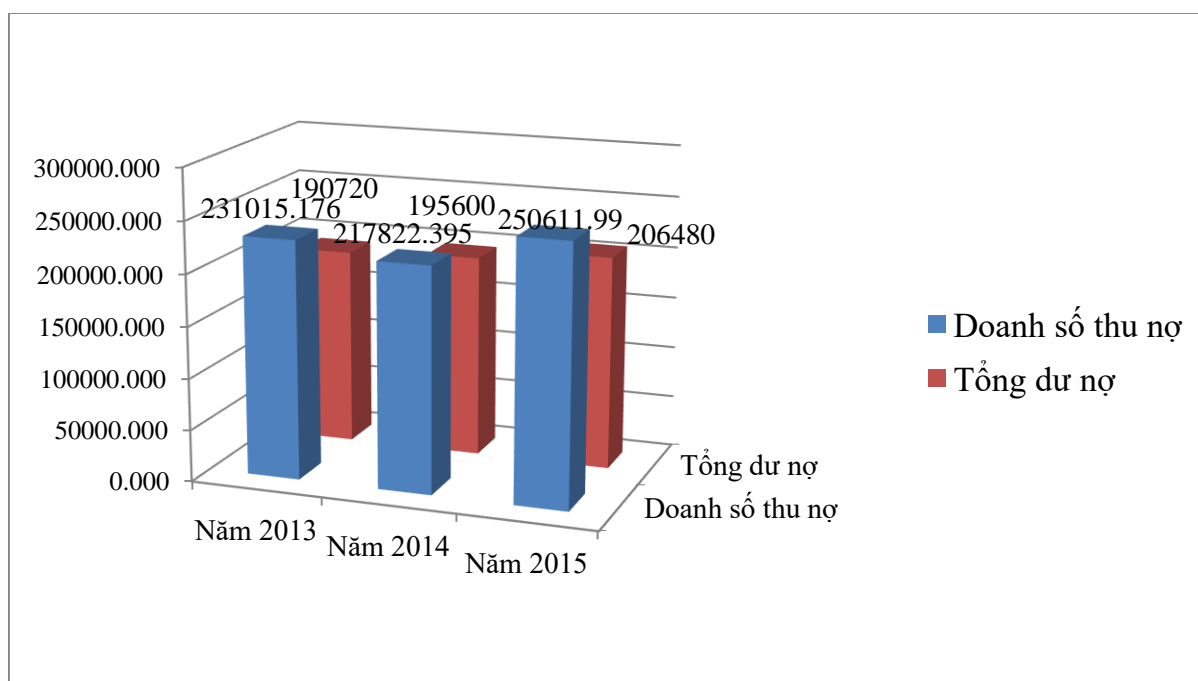
Nhìn vào số liệu của bảng 2.3, ta có thể thấy toàn cảnh tình hình sử dụng vốn của Ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng. Mặc dù hoạt động tín dụng không hiệu quả vào năm 2014, tuy nhiên đến năm 2015, ta nhận thấy điều đáng mừng là cả doanh số cho vay, doanh số thu nợ và tổng dư nợ đều tăng lên.

Xét cụ thể về doanh số cho vay:



**Biểu đồ 2.1 Doanh số cho vay qua các năm**

Nhìn vào biểu đồ 2.1 ta có thể thấy doanh số cho vay năm 2014 là 251150 triệu đồng, đã giảm 18980 triệu đồng, tương ứng với 7.03% so với năm 2013. Sở dĩ đến năm 2014 doanh số cho vay có phần giảm sút chủ yếu là do doanh nghiệp vẫn chưa có nhiều phương án phát triển sản xuất, kinh doanh khả thi để có thể vay vốn ngân hàng. Đến năm 2015 thì con số đã được tăng lên thêm 69080 triệu đồng, tương đương với tăng 27,51% so với năm 2014. Nguyên nhân làm tăng doanh số cho vay là do: các hộ vay vốn mạnh dạn mở rộng quy mô sản xuất, ngân hàng luôn đa dạng hóa các phương thức cho vay nhằm cung cấp tín dụng phù hợp với từng đối tượng người dân, như loại hình tín dụng kinh doanh nông thôn, doanh nghiệp nhỏ, mua bán lẻ tại các trung tâm thương mại trong thành phố, các chợ huyện, phường, xã nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường. Xét về doanh số thu nợ và tổng dư nợ:



**Biểu đồ 2.2 Doanh số thu nợ và Tổng dư nợ qua các năm**

(Đơn vị tính: triệu đồng)

Khủng hoảng chung của nền kinh tế khiến khách hàng gặp khó khăn nên nguồn thu từ các khoản vay của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng, cụ thể là vào năm 2014, doanh số thu nợ đã giảm 13192.781 triệu đồng, tương ứng giảm 6% so với năm 2013. Tuy nhiên đến năm 2015, doanh số thu nợ đã tăng 32789.603 triệu đồng, tương ứng với 15.05% so với năm 2014. Điều đó cho thấy ngân hàng đang có chính sách khá hiệu quả, năng lực quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng đã tốt lên.



Về tổng dư nợ thì cũng có sự thay đổi tăng dần qua các năm. Cụ thể năm 2014 dư nợ tín dụng tăng 4880 triệu đồng, tương ứng 2.56% so với 2013. Đến năm 2015 số dư nợ tín dụng tăng thêm 5.56% tương ứng với 10880 triệu đồng.

Để đạt được kết quả trên, ngân hàng đã phải luôn bám sát các đơn vị đã phát sinh nợ quá hạn từ năm cũ để bàn biện pháp xử lý tài sản nợ cho ngân hàng. Nhìn chung trong 3 năm qua, hoạt động tín dụng của ngân hàng đã 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. Tuy nhiên ngân hàng vẫn tích cực trong việc thu hồi các khoản nợ quá hạn, đồng thời tìm kiếm khách hàng tăng doanh số cho vay.

#### **2.2.4 Một vài nét về địa bàn hoạt động của Ngân hàng Sài Gòn Công**

##### **Thương - Chi nhánh Hải Phòng**

Chi nhánh ngân hàng Sài Gòn Công Thương Hải Phòng hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hải Phòng, thành phố cấp 1 quốc gia với những tiềm năng to lớn về cảng biển, du lịch, công nghiệp. Đây là nơi tập trung nhiều loại hình doanh nghiệp đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trong thời gian qua, Hải Phòng là một trong những thành phố có tốc độ tăng trưởng lớn trong cả nước, tốc độ đầu tư đổi mới sản xuất, đầu tư xây dựng cơ bản tăng mạnh trong 10 năm qua. Ngoài ra hoạt động thu hút vốn đầu tư nước ngoài vào thành phố cũng được quan tâm đáng kể đã thúc đẩy tăng trưởng kinh tế nhanh chóng hơn. Chính vì vậy nhu cầu vốn nói chung cho đầu tư và nhu cầu vay vốn ngân hàng nói riêng của các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố là khá lớn. Đây là một trong những thuận lợi cho ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng.

Bên cạnh đó với những thay đổi trong chính sách kinh tế, pháp lý đã tạo điều kiện thuận lợi và môi trường thông thoáng cho sự hình thành, hoạt động của các loại hình doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tuy rằng đây là thành phần kinh tế có quy mô hoạt động chưa lớn nhưng lại nhạy bén với nhu cầu xã hội, đa dạng linh hoạt trong hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, khi môi trường kinh doanh trở nên thông thoáng hơn, dễ dàng hơn thì cũng xuất hiện những kẽ hở, hạn chế trong quản lý để những doanh nghiệp “ma”, kẻ xấu dễ dàng lợi dụng để trục lợi, vừa đảo. Chính vì thế các ngân hàng nói chung phải tích cực trong việc tìm kiếm thông tin, thẩm định tín dụng đối với khách hàng vay vốn để sàng lọc lựa chọn khách hàng có đủ điều kiện vay để cấp vốn, đồng thời không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức của cán bộ nhân viên ngân hàng.

Thành phố Hải Phòng là nơi có lượng lớn ngân hàng, chi nhánh ngân hàng, phòng giao dịch của rất nhiều loại hình ngân hàng. Các ngân hàng cạnh tranh rất khốc liệt trong việc tìm kiếm thị trường đầu vào và đầu ra của mình. Các ngân hàng không ngừng sáng tạo ra các sản phẩm, dịch vụ, đa dạng các loại hình sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, nhanh chóng, ân cần. Đây vừa là thế mạnh của các ngân hàng vừa là “vũ khí” để nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

### **2.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

#### **2.3.1 Đánh giá chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định tính**

Để đạt hiệu quả kinh doanh cao nhất và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng thì chi nhánh Ngân hàng cũng đã nỗ lực tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng nhưng vẫn đảm bảo yếu tố an toàn trong kinh doanh.

✚ Thủ tục cho vay đơn giản, phù hợp với quy chế cho vay:

Saigonbank – chi nhánh Hải Phòng vẫn từng bước giảm bớt thủ tục đối với các nghiệp vụ nhưng vẫn đảm bảo độ an toàn tối đa. Khách hàng được hướng dẫn chu đáo, tận tình trong quá trình làm thủ tục vay vốn. Quy trình thẩm định một món vay chặt chẽ hơn, với mỗi món vay được cán bộ tín dụng nghiên cứu, thẩm định khách hàng vay vốn sau đó lãnh đạo phòng tín dụng kiểm tra hồ sơ khách hàng và thẩm định lại. Với những khoản vay lớn có tài sản thế chấp thì lãnh đạo (Giám đốc, phó giám đốc) cũng tham gia thẩm định và xem xét việc phê duyệt hoặc không phê duyệt món vay. Ngoài việc phê duyệt món vay còn dựa trên các chỉ tiêu như: tính khả thi của dự án, tình hình tài chính của khách hàng, tính chất và năng lực pháp lý của khách hàng, uy tín của khách hàng... Mọi món vay đều có hợp đồng tín dụng kí kết theo sự thỏa thuận của Ngân hàng và khách hàng.

✚ Thời gian xét duyệt

a) Các dự án trong quyền phán quyết

Trong thời gian không quá 05 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ khi Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng nhận được đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ và thông tin cần thiết của khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Việt Nam, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng sẽ thông báo chấp thuận hoặc không chấp thuận cho vay.

b) Các dự án vượt quyền phán quyết (Saigonbank chi nhánh Hải Phòng phải trình lên cấp trên phê duyệt).

Trong thời gian không quá 05 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ khi Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng nhận được đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ và thông tin cần thiết của khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương Việt Nam, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng sẽ thẩm định và làm đầy đủ thủ tục trình lên Hội Sở chính.

Tại Hội sở chính trong thời gian không quá 05 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ ngày nhận đủ hồ sơ trình, Hội sở chính sẽ thông báo chấp thuận hoặc không chấp thuận gửi Saigonbank chi nhánh Hải Phòng để thông báo cho khách hàng biết.

✚ Cơ sở vật chất, khoa học công nghệ Ngân hàng hàng

Chi nhánh đã trang bị hệ thống camera trong toàn Ngân hàng. Camera được đặt khắp mọi nơi cần thiết để đảm bảo an toàn cho Ngân hàng; mặt khác, Ban giám đốc cũng có thể theo dõi thái độ làm việc, phục vụ khách hàng của cán bộ trong Ngân hàng để điều chỉnh kịp thời. Quy trình giao dịch được cải tiến đảm bảo nhanh gọn, chính xác, tạo tâm lý thoải mái và tin tưởng ở khách hàng. Ngoài ra chi nhánh đã được trang bị lại và nâng cao chất lượng máy tính ở tất cả các phòng, đặc biệt là phòng kinh doanh và phòng kế toán. Nhờ có hệ thống này mà những công việc giấy tờ và quản lý trở nên gọn nhẹ, tạo điều kiện cho cán bộ tín dụng có nhiều thời gian tiếp cận khách hàng.

Chi nhánh cũng đã có các biện pháp thu hút khách hàng đến giao dịch tại Ngân hàng nhiều hơn nữa như đưa ra các chính sách khuyến mại cho khách hàng khi đến gửi tiền, chuyển khoản hay làm thẻ ATM....

✚ Trình độ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ Ngân hàng

Có thể nói những đổi mới trong công tác tín dụng không chỉ bởi những quy định mới trong quy chế mà còn được quyết định bởi trình độ, đạo đức, nghiệp vụ của các cán bộ tín dụng. Với phương châm đầu tư để đổi mới toàn bộ đội ngũ cán bộ tín dụng, chi nhánh đã tạo điều kiện cho các cán bộ tín dụng cũ đi học thêm. Thay đổi đội ngũ quản lý trực tiếp mới, tuyển mới những cán bộ tín dụng trẻ, có trình độ, có lòng nhiệt tình và hăng say công việc.

Đặc biệt, marketing Ngân hàng cũng được thực hiện một cách rõ nét hơn. Tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng được quán triệt và thay đổi rõ rệt ở từng

cán bộ tín dụng: phục vụ chu đáo, hướng dẫn tận tình với phong cách rất trang nhã và lịch sự đã tạo cho khách hàng một tâm lý thoải mái và thu hút được ngày càng nhiều khách hàng đến giao dịch với chi nhánh hơn.

Tuy nhiên các cán bộ tín dụng cần được học các khóa tập huấn kiến thức thực tế mới để nâng cao nghiệp vụ, tiếp cận những công nghệ mới và các tình hình kinh tế, chính trị đặc biệt để có thể đưa ra những quyết định tín dụng chính xác. Ngoài ra, các cán bộ tín dụng có năng lực, trình độ nhưng cũng nhiều trường hợp năng lực đó không được sử dụng triệt để, nhiều khoản vay chỉ được xét duyệt qua loa trên cơ sở tài liệu do khách hàng cung cấp. Đây cũng là vấn đề mà các lãnh đạo Ngân hàng cần quan tâm xem xét để cải thiện nhằm nâng cao chất lượng tín dụng.

### 2.3.2 Đánh giá chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định lượng

#### 2.3.2.1 Chỉ tiêu dư nợ và kết cấu dư nợ

Hoạt động tín dụng là hoạt động mang lại doanh thu chủ yếu cho chi nhánh, là một nghiệp vụ có thế mạnh của chi nhánh. Chi nhánh đã tích cực trong việc tìm kiếm và thu hút khách hàng bằng nhiều chính sách khách hàng hấp dẫn. Kết quả hoạt động tín dụng như sau:

**Bảng 2.4 Dư nợ và kết cấu dư nợ**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Theo kỳ hạn</b>						
Ngắn hạn	135230	70.90	131620	67.29	130980	63.43
Trung, dài hạn	55490	29.10	63980	32.71	75500	36.57
<b>Theo ngành nghề kinh doanh</b>						
Nông, lâm, ngư nghiệp	13731.84	7.20	17212.8	8.80	25397.04	12.3
Công nghiệp	61602.56	32.3	68068.8	34.8	94361.36	45.7
Dịch vụ	56643.84	29.7	58288.8	29.8	36546.96	17.7
Tiêu dùng	58741.76	30.8	52029.6	26.6	50174.64	24.3

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

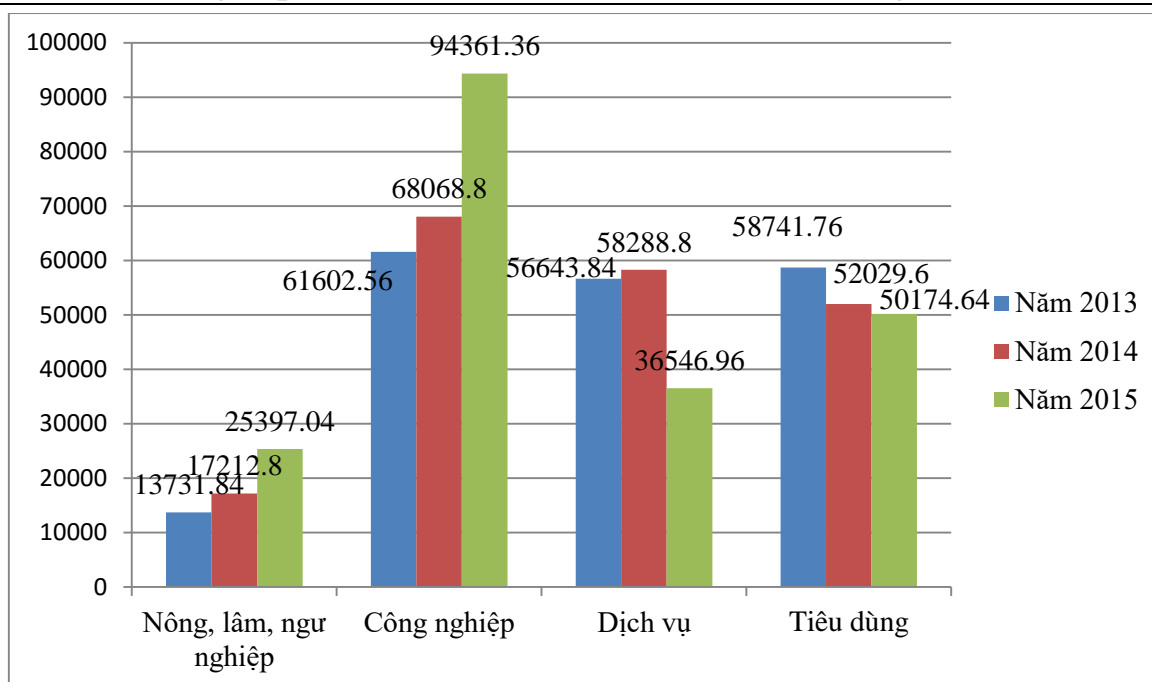
Trước hết xét về cơ cấu tín dụng theo kỳ hạn:

Là một ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng đã xác định đúng đắn mức vốn cho vay ngắn hạn trong cơ cấu vốn đầu tư. Trong các năm 2013, 2014, 2015, tỷ trọng cho vay ngắn hạn luôn ổn định ở mức cao, đều trên 60%. Mục tiêu lợi nhuận luôn đặt lên hàng đầu nên ngân hàng nhận thấy rõ ràng cho vay ngắn hạn có ưu thế hơn cho vay trung và dài hạn sau khi nghiên cứu kỹ các dự án có tính khả thi, đem lại hiệu quả, góp phần tăng trưởng kinh tế. Đồng thời trong thời điểm kinh tế đang trong thời gian khủng hoảng thì điều đó lại càng đúng hơn bao giờ hết. Ta nhận thấy cơ cấu các khoản cho vay theo kỳ hạn của Saigonbank Hải Phòng đang có sự chuyển dịch từ cho vay ngắn hạn sang trung-dài hạn. Nếu dư nợ ngắn hạn năm 2013 là 135230 triệu đồng, chiếm 70.9% thì dư nợ đến năm 2014 đã giảm nhẹ xuống còn 131620 triệu đồng, đến năm 2015 thì con số này đạt mức 130980 triệu đồng, tương ứng với 63.43%. Bên cạnh đó, dư nợ dài hạn tăng dần qua các năm. Năm 2013 ở mức 55490 triệu đồng chiếm 29.1%, đến năm 2014 là 63980 triệu đồng, đã tăng 8490 triệu đồng so với năm 2013. Dư nợ dài hạn năm 2015 là 75500 triệu đồng, chiếm 36.57% trong tổng dư nợ.

Việc chuyển dịch cơ cấu cho vay của các ngân hàng từ ngắn hạn sang trung dài và hạn hạn cũng là tín hiệu đáng mừng khi ngân hàng đã bắt đầu chú trọng hơn đến việc cấp vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp do khoản vay cho các dự án đầu tư hay sản xuất thường có thời hạn dài.

Tại ngân hàng, đầu tư tín dụng đã bám sát yêu cầu thực tại, mở rộng đầu tư với mọi ngành nghề kinh tế, sử dụng tối đa nguồn vốn vào tái đầu tư nhằm thu lợi nhuận.

Nhìn vào bảng số liệu ta có thể thấy phát triển theo xu hướng chung của xã hội thì tỷ trọng dư nợ tín dụng của ngành công nghiệp và tiêu dùng chiếm tỷ trọng chủ yếu.



**Biểu đồ 2.3 Dư nợ tín dụng theo ngành nghề kinh tế (đvt: triệu đồng)**

Nhìn vào biểu đồ 2.3 ta thấy về dư nợ tín dụng ngành công nghiệp đã có sự tăng trưởng một cách mạnh mẽ, ngành nông, lâm ngư nghiệp và dịch vụ có tăng trưởng nhưng không nhiều. Nếu năm 2013 dư nợ tín dụng ngành công nghiệp là 61620.56 triệu đồng, chiếm 30.8% thì đến năm 2014 là 68068.8 triệu đồng, tăng 6466.24, triệu đồng tương ứng với 10.5% so với năm 2013. Năm 2015 dư nợ tín dụng ngành công nghiệp đã đạt mức 94361.36 triệu đồng, chiếm tới 45.7% trong tổng dư nợ tín dụng.

Cũng theo xu hướng chung của sự phát triển và chuyển dịch ngành kinh tế, cùng với định hướng phát triển Hải Phòng thành một thành phố cảng công nghiệp đứng đầu cả nước thì ngành nông nghiệp đang dần thu hẹp. Các khu đồng ruộng đang dần được thay thế bởi các nhà máy xí nghiệp, những người nông dân đang chuyển thành những người công nhân lành nghề. Chính vì vậy mà tỷ trọng dư nợ tín dụng của ngành nông, lâm, ngư nghiệp có tăng nhưng không nhiều và chiếm tỷ trọng ít nhất. Nếu năm 2013 là 13731.84 triệu đồng chiếm 7.2% thì năm 2015 là 25397.04 triệu đồng, tuy tăng 11665.2 triệu đồng nhưng về tỷ trọng lại chỉ chiếm 12.3%, không có sự tăng trưởng lớn.

Như vậy nhìn chung qua những phân tích ở trên ta thấy rằng công tác tín dụng được ngân hàng hết sức quan tâm. Hoạt động tín dụng của ngân hàng trong những năm qua có thể nói là có nhiều thay đổi tích cực và có chiều sâu hơn.

2.3.2.2 Chỉ tiêu nợ quá hạn

**Bảng 2.5 Phân loại nợ của chi nhánh**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>190720</b>	<b>195600</b>	<b>206480</b>
Nợ đủ tiêu chuẩn	145410	149281.92	131651.65
Nợ cần chú ý	45315.072	46318.08	74828.352
Nợ dưới tiêu chuẩn	10356.096	8420	10420
Nợ nghi ngờ	0	480	880
Nợ có khả năng mất vốn	0	0	0
Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ	23.76%	23.68%	36.24%
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ	5.43%	4.55%	5.47%

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Trước hết xét về tỷ lệ nợ quá hạn:

**Bảng 2.6 Tỷ lệ nợ quá hạn**

*Dvt: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Nợ quá hạn	45310	46320	74820
Dư nợ tín dụng	190720	195600	206480
Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ (%)	<b>23.76%</b>	<b>23.68%</b>	<b>36.24%</b>

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng khá cao. Năm 2013, nợ quá hạn ở mức 45310 triệu đồng và tỷ lệ nợ quá hạn là 23.76%. Năm 2014 tỷ lệ nợ quá hạn là 46320 triệu đồng, tăng 1010 triệu đồng so với năm 2013. Tuy nhiên đến năm 2015, nợ quá hạn bị tăng đột biến lên tới 74820 triệu đồng, ứng với 36.24% trong tổng dư nợ, tức là đã tăng 28500 triệu đồng so với năm 2014. Điều này chứng tỏ chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng đang kém đi. Do vậy trong năm 2016 này ngân hàng cần phải có các chính sách thu hồi nợ chặt chẽ hơn để tích cực cải thiện tình hình hiện tại.

Ta tiếp tục xét về tình hình nợ xấu của ngân hàng qua bảng dưới đây:

**Bảng 2.7 Tỷ lệ nợ xấu và cơ cấu nhóm nợ xấu**

*Đvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ (%)	5.43%	4.55%	5.47%
Cơ cấu nợ xấu theo nhóm nợ			
Nợ nhóm 3	5.43%	4.46%	5.03%
Nợ nhóm 4		0.09%	0.44%
Nợ nhóm 5	0	0	0
Trích lập DPRR	0.03%	0.11%	0.32%

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Nhìn vào bảng 2.7 ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng biến động qua các năm, tuy nhiên điều này có thể hiểu được trong tình hình kinh tế đang chịu sự khủng hoảng toàn cầu. Và đến năm 2015, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của ngân hàng đã đạt mức 5.47% nhưng chưa xuất hiện nợ khó đòi (nợ nhóm 5). Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ đã được khoan, nợ vay thanh toán công nợ, nợ của những đơn vị đã ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Chi nhánh. Cùng với đó là ảnh hưởng nặng nề do khủng hoảng kinh tế khiến các doanh nghiệp phá sản không đủ khả năng chi trả nợ. Song song với đó là sự đóng băng của thị trường bất động sản Hải Phòng.

Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu khả quan là tuy nợ xấu có chiều hướng tăng lên nhưng tập trung chủ yếu vẫn là nợ nhóm 3, tỷ lệ cao nhất, chưa có nợ khó đòi, nợ có nguy cơ mất vốn. Nắm bắt được tình hình này, ngân hàng đã khẩn trương đề ra ngay một số biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2016 như:

***Cho vay luôn dựa trên 3 nguyên tắc cơ bản:***

- Tiền vay phải được hoàn trả đúng hạn cả lãi lẫn vốn. Nếu các khoản vay không được hoàn trả đúng hạn thì nhất định sẽ ảnh hưởng tới khả năng thanh toán của ngân hàng
- Vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích. Để thực hiện nguyên tắc này thì ngân hàng cho vay yêu cầu khách hàng vay vốn phải sử dụng tiền vay đúng mục đích đã ghi trong đơn xin vay, bởi vì mục đích đó đã được ngân



hàng thẩm định. Nếu phát hiện khách hàng vi phạm nguyên tắc này, ngân hàng được quyền thu hồi nợ trước hạn nếu khách hàng không có đủ tiền trả nợ thì chuyển thành nợ quá hạn.

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

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

- Tìm hiểu, phân tích và nhận định thông tin về khách hàng
- Làm tốt công tác thẩm định trong khi xem xét cho vay

***Đối với khách hàng vay vốn có quy mô lớn***

Ban lãnh đạo ngân hàng thực hiện các nguyên tắc cơ bản về kiểm soát và quản lý rủi ro. Nội dung nguyên tắc bao gồm:

- Tạo ra môi trường có mức độ rủi ro hợp lý
- Xây dựng cấp tín dụng hợp lý
- Duy trì quá trình đo lường và quản lý rủi ro
- Đảm bảo kiểm soát rủi ro cho vay đầy đủ và nâng cao vai trò của công tác kiểm soát.

***Thực hiện tốt công tác giám sát, xếp hạng rủi ro và những biện pháp xử lý thu hồi nợ.***

***Xem xét kỹ việc giải ngân đối với các sản phẩm đang sốt ảo trên thị trường.***

- Cho vay phục vụ kinh doanh chứng khoán
- Cho vay kinh doanh các dự án bất động sản có giá trị định giá gấp nhiều lần so với giá trị định giá của ngân hàng

### 2.3.2.3 Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

Để đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng và khả năng quản trị các khoản tín dụng của ngân hàng ta xem xét chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng trong 3 năm từ 2013 đến năm 2015

**Bảng 2.8 Vòng quay vốn tín dụng***Đơn vị tính: triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Doanh số thu nợ</b>	231,015.18	217,822.40	250,612
Ngắn hạn	129,368.50	143,762.78	165,403.92
Trung, dài hạn	101,646.68	74,059.61	85,208.08
<b>Dư nợ bình quân</b>	302,150.00	299,410.00	348,490.00
Ngắn hạn	125,230.00	132,765.00	161,478.00
Trung, dài hạn	176,920.00	166,645.00	187,012.00
<b>Vòng quay vốn tín dụng</b>	0.76	0.73	0.72
Ngắn hạn	1.03	1.08	1.02
Trung, dài hạn	0.57	0.44	0.46

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Như chúng ta đã biết, vòng quay vốn tín dụng càng cao chứng tỏ ngân hàng hoạt động càng hiệu quả. Qua bảng số liệu ta thấy, vòng quay vốn tín dụng của chi nhánh bị giảm qua các năm, cụ thể: Năm 2013 vòng quay vốn tín dụng đạt 0,76 vòng/năm, năm 2014 giảm còn 0,73 vòng/năm, tới năm 2015 còn 0,72 vòng/năm. Như vậy vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng còn chậm, cho thấy hoạt động tín dụng tại chi nhánh chưa hiệu quả. Nguyên nhân làm cho vốn quay vòng chậm là do dư tín dụng ở chi nhánh còn cao. Biến động giá cả, khủng hoảng kinh tế, lạm phát trong giai đoạn 2013 – 2015 đã làm cho các doanh nghiệp có hàng hóa tồn kho nhiều, sức tiêu thụ đình trệ, nợ nần giữa các doanh nghiệp,... làm cho doanh nghiệp khó thu hồi được vốn cũng như không có lợi nhuận để trả ngân hàng. Vì vậy cán bộ tín dụng cũng như ban lãnh đạo cần có những biện pháp tăng tốc độ quay vòng vốn trong thời gian tới như: Tích cực đôn đốc thu hồi nợ, giảm dần dư nợ cho vay trung và dài hạn, quản lý nguồn vốn vay chặt chẽ hơn để nguồn vốn đó được đầu tư đúng mục đích tạo lợi nhuận tối đa...

2.3.2.4 Hiệu quả sử dụng vốn tín dụng

**Bảng 2.9 Hiệu suất sử dụng vốn**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Dư nợ	190720.00	195600.00	206480.00
Vốn huy động	211680	226340	238300
<b>Hiệu suất sử dụng vốn tín dụng</b>	<b>90.10%</b>	<b>86.42%</b>	<b>86.65%</b>

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Nhìn vào hiệu suất tín dụng vốn của chi nhánh ta có thể thấy hiệu suất sử dụng vốn của ngân hàng có sự biến động trong 3 năm vừa qua. Trong năm 2013, ngân hàng có hiệu suất sử dụng vốn là 90.1%, đến năm 2014 con số này đã giảm xuống còn 86.42%. Tuy vậy có thể nói trong thời điểm 2 năm 2013 và 2014 khi duy trì được hiệu suất sử dụng vốn trên 80% là một thành công rất lớn của ngân hàng. Trong thời gian nền kinh tế còn nhiều biến động này, ngân hàng cần một sự đảm bảo chắc chắn, thực thi chính sách cho vay thắt chặt cho nên không thể tránh được việc hiệu quả sử dụng vốn bị giảm sút. Đến năm 2015, hiệu suất sử dụng vốn tín dụng đạt 86.65%, tuy đã tăng lên nhưng không nhiều bởi lẽ nền kinh tế hiện nay vẫn đang trong tình trạng bấp bênh.

2.3.2.5 Thu nhập từ hoạt động kinh doanh tín dụng

**Bảng 2.10 Thu nhập từ hoạt động tín dụng**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Tổng thu nhập	40640	32140	30550
Thu từ hoạt động tín dụng	38510	30180	28250
<b>Tỷ lệ TN từ hoạt động tín dụng</b>	<b>94.8%</b>	<b>93.9%</b>	<b>92.5%</b>

*(Nguồn: Trích Báo cáo kết quả kinh doanh NH Saigonbank Hải Phòng)*

Nhìn vào bảng 2.10 trên ta thấy tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng đều trên 90% nhưng đang có xu hướng giảm dần. Điều này cho thấy ngân hàng có năng lực quản lý cho vay và thu hồi nợ khác hẳn, thu nhập của ngân hàng vẫn phụ thuộc vào hoạt động tín dụng. Hiện nay sang năm 2016, nền kinh tế đang dần phục hồi, ngân hàng cần xem xét đến việc nói lỏng hơn một chút chính sách cho vay, góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp phục hồi giúp nâng lại nền kinh tế của địa bàn nói riêng và cả nước nói chung. Nhưng nói lỏng hơn không có

nghĩa là tăng tính rủi ro lên mà vẫn phải xem xét đủ tiêu chuẩn, đủ điều kiện hay không.

## **2.4 ĐÁNH GIÁ NHỮNG THÀNH TỰU ĐẠT ĐƯỢC VÀ NHỮNG TỒN TẠI**

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

Mặc dù môi trường cho hoạt động tín dụng của các Ngân hàng TMCP còn gặp nhiều khó khăn, song được sự chỉ đạo sát sao của các cấp, các ngành từ Trung ương đến địa phương, sự giúp đỡ của các cơ quan hữu quan và sự nỗ lực của toàn bộ nhân viên trong Ngân hàng, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng trong những năm qua đã đạt được những thành tựu sau:

- ✚ Cơ cấu cho vay khá hợp lý, các khoản vay tập trung vào nhu cầu vốn ngắn hạn phù hợp với tình hình sản xuất và ngành nghề kinh tế trên địa bàn. Dư nợ vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng không nhỏ; lãi suất cho vay, kỳ hạn trả nợ và phương thức trả nợ được điều chỉnh linh hoạt, phù hợp với từng khách hàng vay vốn. Trong điều kiện nền kinh tế như hiện nay, ngân hàng tiếp tục giữ chiến lược chú trọng cho vay ngắn hạn kết hợp cho vay dài hạn giúp đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng và trụ vững qua thời kỳ khó khăn.
- ✚ Công tác thu nợ quá hạn, nợ khó đòi được chú trọng đúng mức; phân loại nợ quá hạn, kiểm tra đối chiếu nợ được tiến hành thường xuyên. Tỷ lệ nợ quá hạn luôn được Ngân hàng chú trọng kiểm tra và điều chỉnh ở mức an toàn.
- ✚ Ngân hàng đã triển khai tốt công tác tiếp cận doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp lập hồ sơ vay vốn hợp lý, đúng quy định nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục xin vay nhanh chóng và thuận lợi. Ngân hàng từng bước gắn mình với doanh nghiệp qua vai trò tư vấn.
- ✚ Ngân hàng đã lựa chọn những cán bộ có đủ tài năng, có trách nhiệm và nhiệt tình công tác và phòng tín dụng tạo điều kiện giúp đỡ các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả.

Những năm vừa qua, trong điều kiện kinh tế khó khăn, ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng vẫn đạt được những kết quả tích cực, góp phần vào việc công nghiệp hóa – hiện đại hóa, tăng trưởng kinh tế của quận. Kết quả ấy là nhờ có một chính sách tín dụng hợp lý đối với từng khoản vay, sự chỉ đạo đúng đắn của lãnh đạo ngân hàng và sự nỗ lực của các cán bộ tín dụng. Với những biến động của thị trường cùng sự cạnh tranh của các ngân hàng trong

cùng địa bàn, ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng đã từng bước hoàn thiện cơ chế chính sách cho vay, có chiến lược thu hút khách hàng, định hướng khách hàng mục tiêu để mở rộng mà vẫn đảm bảo chất lượng hoạt động cho vay.

#### 2.4.2 Những mặt còn hạn chế

- Thực hiện chính sách tín dụng, chính sách khách hàng chưa hiệu quả, thiếu sự linh hoạt. Lãi suất cho vay đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ vẫn chưa linh hoạt, còn cao hơn so với các NHTM khác cùng cho vay tại địa bàn thiếu sự cạnh tranh.

- Quy mô tín dụng còn nhỏ, tốc độ tăng trưởng chậm, chưa tương xứng với tiềm năng phát triển kinh tế địa phương.

- Sản phẩm tín dụng đơn điệu, chủ yếu là sản phẩm truyền thống, chưa đưa ra sản phẩm mới, chưa đa dạng hóa hình thức tín dụng, quy trình cho vay thiếu sự linh hoạt, các dịch vụ trợ giúp tín dụng chưa phát triển.

- Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng có đội ngũ cán bộ phần lớn là trẻ và năng động nhưng kinh nghiệm chưa nhiều, việc phân tích đánh giá khách hàng chưa chuyên nghiệp, không có một hệ thống xếp hạng tiêu chuẩn nào làm cơ sở. Vì vậy, việc thẩm định khách hàng còn nhiều hạn chế.

- Cạnh tranh về lãi suất làm cho thị phần của ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng bị thu hẹp và gặp rất nhiều khó khăn đặc biệt những rủi ro trong hoạt động tín dụng buộc ngân hàng phải thận trọng hơn nữa trong quá trình cấp vốn.

#### 2.4.3 Nguyên nhân của những tồn tại

Tồn tại những hạn chế nói trên là do rất nhiều nguyên nhân trong đó có cả những nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan.

❖ Nguyên nhân khách quan:

- **Thứ nhất:** Môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng chưa được hoàn thiện. Sự thiếu thống nhất, thiếu đồng bộ trong các quy định của pháp luật gây khó khăn cho hoạt động tín dụng trong việc nâng cao mức dư nợ và an toàn tín dụng tại chi nhánh.

- **Thứ hai:** Một số yếu tố của môi trường kinh tế vĩ mô chưa thật sự ổn định như tỷ giá hối đoái, lạm phát đã ảnh hưởng đến lãi suất, chất lượng cho vay của ngân hàng.

- **Thứ ba:** Do sự cạnh tranh gay gắt giữa các TCTD, các ngân hàng khác trên cùng địa bàn hoạt động.

❖ Nguyên nhân từ phía ngân hàng:

- **Thứ nhất:** Môi quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng chưa rộng rãi do chưa có sự hiểu biết lẫn nhau nhiều.

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

- **Thứ ba:** Chính sách tín dụng mà ngân hàng đang áp dụng còn cứng nhắc, không linh hoạt đã gây cho cán bộ ngân hàng không ít khó khăn khi thực hiện.

- **Thứ tư:** Thông tin tín dụng đôi khi không đầy đủ và chính xác. Công tác thu thập thông tin của Chi nhánh thường dựa vào số liệu do khách hàng cung cấp và cũng đã tham khảo thêm một số thông tin thu thập từ bên ngoài. Nhưng đôi khi công tác này chưa tốt, thiếu những thông tin cần thiết về tình trạng nợ nần, khả năng tài chính của khách hàng... dẫn đến việc đánh giá không đúng hiệu quả kinh doanh của dự án cũng như khả năng thực tế của khách hàng.

- **Thứ năm:** Công tác kiểm tra giám sát các khoản vay mang tính hình thức.

- **Thứ sáu:** Công tác kiểm soát nội bộ của Chi nhánh chưa thực sự chặt chẽ: Công tác này còn thiếu cán bộ chuyên môn, các báo cáo kiểm soát nội bộ của Chi nhánh thường chỉ là tổng hợp, thống kê, không đảm bảo tính độc lập và minh bạch.

❖ Nguyên nhân từ phía khách hàng:

- **Thứ nhất:** Do khả năng quản lý của đơn vị kinh tế yếu kém, không theo kịp với tốc độ tăng trưởng gây ra quá tải trong điều hành dẫn đến doanh nghiệp dễ rơi vào tình trạng làm ăn thua lỗ làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ cho Ngân hàng.

- **Thứ hai:** Do năng lực tài chính của khách hàng yếu kém: Thể hiện ở quy mô tài chính và nguồn vốn nhỏ, tỷ lệ nợ so với vốn tự có cao, tỷ trọng vốn tự có tham gia vào dự án thấp...

- **Thứ ba:** Do khách hàng sử dụng vốn sai mục đích và không có thiện chí trả nợ cho ngân hàng.

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

**CHƯƠNG 3****GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG****3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN  
HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

Năm 2016 Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng tiếp tục chấn chỉnh hoạt động Ngân hàng để ổn định, phát triển tín dụng đúng hướng, phù hợp với khả năng quản lý, gắn hiệu quả kinh doanh với an toàn vốn làm tư tưởng chỉ đạo xuyên suốt trong công tác tín dụng và mọi lĩnh vực công tác kinh doanh dịch vụ Ngân hàng. Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng đã đề ra mục tiêu như sau:

- a. Về công tác huy động nguồn vốn: Nguồn vốn huy động trong năm 2016 sẽ tăng 15% đến 20% so với năm 2015. Tổng dư nợ cho vay trong nền kinh tế của Ngân hàng phải tăng lên 20% nữa. Mức lợi nhuận phải tăng 7% so với năm 2015.
- b. Về công tác cho vay: Tăng cường vững chắc cho vay trung và dài hạn. Hoạt động cho vay trong lĩnh vực trung và dài hạn phải tăng từ 16% đến 20% so với năm 2015. Đồng thời ngân hàng sẽ đa dạng hóa các hoạt động như: cho vay đầu tư xây dựng mới, cải tiến kỹ thuật. Trên cơ sở nâng cao chất lượng tín dụng, phấn đấu kiểm chế nợ quá hạn xuống dưới 5% so với tổng dư nợ, đồng thời hạn chế tối đa phát sinh nợ quá hạn đối với các khoản vay mới.
- c. Năm 2016, ngân hàng sẽ tập trung vốn cho các mục tiêu, các ngành nghề quan trọng, đáp ứng tốt nhu cầu thu mua chế biến xuất khẩu, mở rộng quan hệ tín dụng đối với các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả kinh tế, đồng thời thu hẹp cho vay đối với các đơn vị kinh tế làm ăn thua lỗ liên miên không có hiệu quả hoặc sử dụng vốn không đúng mục đích và dần dần không cho vay nữa đối với các đơn vị kinh tế loại này.
- d. Ngân hàng sẽ có phương án tổng thể và kế hoạch từng bước để xử lý khai thác tài sản thế chấp, bắt nợ đối với các đơn vị, cá nhân có các khoản nợ quá hạn để sớm thu hồi nợ nhằm đòi lại vốn tín dụng của ngân hàng đã bị các tổ chức, cá nhân này chiếm dụng trong thời gian trước đó.

- e. Ngân hàng sẽ đẩy mạnh việc thu lãi, kể cả đối với lãi thông thường và lãi treo của các khoản vay ngân hàng nhằm đem thêm thu nhập cho ngân hàng; đồng thời sẽ tiết kiệm trong mọi mặt để giảm được các chi phí không cần thiết, và thực hiện tốt kế hoạch tài chính của năm 2016.
- f. Trong năm 2016 này, ngân hàng sẽ tiếp tục việc đào tạo, nâng cao trình độ hiểu biết về pháp luật và công nghệ của cán bộ công nhân viên của mình nhằm từng bước mở rộng và ứng dụng kỹ thuật hiện đại vào trong quá trình kinh doanh.

### **3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG.**

#### **3.2.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng.**

Chính sách tín dụng là chiến lược cho hoạt động tín dụng của ngân hàng, nó có ý nghĩa quyết định sự thành công hay thất bại của ngân hàng. Để có thể đảm bảo mục tiêu nâng cao hiệu quả, kiểm soát rủi ro, phát triển bền vững hoạt động tín dụng, nhất thiết phải xây dựng một chính sách tín dụng nhất quán và hợp lý, thích ứng với môi trường kinh doanh, phù hợp với đặc điểm kinh doanh của ngân hàng, phát huy được các thế mạnh, khắc phục và hạn chế được các điểm yếu nhằm mục tiêu an toàn và sinh lợi. Để xây dựng hoàn thiện một chính sách tín dụng phù hợp, ngân hàng cần quan tâm đến các vấn đề sau:

Thứ nhất: chính sách tín dụng

- Duy trì sự ổn định về hoạt động tín dụng, khắc phục nhanh chóng có hiệu quả các khoản nợ quá hạn, chấn chỉnh kịp thời những tồn tại, thiếu sót trong chấp hành thể lệ nghiệp vụ. Chủ động tích cực lựa chọn những khách hàng sản xuất kinh doanh có hiệu quả, những dự án có tính khả thi, đủ điều kiện cho vay để tăng dư nợ lành mạnh nhất là đối với các doanh nghiệp, hộ tư nhân làm ăn không nghiêm túc, kinh doanh thua lỗ, thiếu trách nhiệm trả nợ và lãi vay, có hành vi thiếu trung thực ra khỏi lĩnh vực tín dụng của ngân hàng.
- Tăng cường mối quan hệ hợp tác có hiệu quả với chính quyền địa phương, viện kiểm soát các quận, huyện để quản lý tín dụng, tạo điều kiện kinh doanh được thuận lợi, an toàn tài sản cho khách hàng vay vốn.

Thứ hai: chính sách khách hàng

- Trong nền kinh tế thị trường, các khách hàng ngày càng có nhiều sự lựa chọn, đòi hỏi chất lượng cao hơn và mong muốn nhận được giá trị lớn hơn cho đồng tiền mà họ bỏ ra. Chính vì vậy, ngân hàng phải ngày càng



quan tâm đến việc phát triển mối quan hệ với khách hàng thay vì khách hàng tự tìm đến ngân hàng như trước đây. Hiện nay ngân hàng cần thực hiện chính sách khách hàng để khuếch trương quảng bá hình ảnh của mình. Các nhân viên của ngân hàng đồng thời là nhân viên marketing, họ vừa cung ứng sản phẩm, dịch vụ, vừa thu hút khách hàng trong thái độ niềm nở và sự hiểu biết về sản phẩm của chính ngân hàng cũng như về xã hội, nắm bắt rất nhanh chóng nhu cầu của khách hàng đến với ngân hàng.

- Tổ chức hội nghị khách hàng là các doanh nghiệp trên địa bàn, hội nghị khách hàng truyền thống. Qua đó ngân hàng có thể rút ra được kinh nghiệm từ những ý kiến đóng góp của khách hàng, tuyên truyền sâu rộng về ngân hàng và lợi ích của khách hàng khi đến vay vốn tại ngân hàng cũng như tiếp cận các khách hàng mới.
- Tiếp tục củng cố, tăng cường và mở rộng hoạt động tín dụng đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các khách hàng truyền thống trên địa bàn. Đó là những khách hàng có quan hệ thường xuyên với ngân hàng, có nhu cầu đổi mới công nghệ, mở rộng sản xuất thường xuyên.
- Theo tâm lý khách hàng thì họ tin tưởng vào hệ thống NHTM quốc doanh hơn các ngân hàng cổ phần. Vì thế ngân hàng cần tạo lập, củng cố uy tín khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng cần tăng cường chương trình quảng cáo, xây dựng hình ảnh tốt đẹp với khách hàng. Ngoài ra ngân hàng Saigonbank chi nhánh Hải Phòng có thể áp dụng phương thức chọn mẫu điều tra nhu cầu khách hàng thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Thứ ba: Lãi suất cho vay

Ngân hàng phải xây dựng chính sách lãi suất hợp lý. Lãi suất phải phù hợp với thời hạn của nguồn tiền huy động, phải có mục tiêu trọng điểm tức là nhằm vào đối tượng cụ thể nào đó như những người có thu nhập cao sẽ có những điều kiện ưu đãi, hoặc dựa vào tổng thể các mối quan hệ ngân hàng với khách hàng. Việc xây dựng lãi suất hợp lý làm cho ngân hàng tối ưu hóa lợi nhuận và tùy vào từng thời kỳ mà ngân hàng có chính sách lãi suất cụ thể.

### **3.2.2. Mở rộng quy mô tín dụng của ngân hàng**

*Một là, tăng cường hoạt động huy động vốn.*

Có thể nói vốn huy động là tiền đề cho việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Khai thác tối đa tạm thời nguồn vốn nhàn rỗi trên địa bàn để có nguồn giải ngân phục vụ các dự án. Ngân hàng cần áp dụng các biện pháp thu hút tiền gửi như sau:

- Tăng cường các hoạt động quảng bá ngoài trời, trong đó đặc biệt chú trọng đến các khu vực tập trung đông dân cư như các khu mua sắm, siêu thị lớn... Thực hiện việc tuyên truyền, quảng bá hình ảnh đến khách hàng qua tiếp xúc trực tiếp, băng rôn, tờ rơi, tặng quà cho khách hàng (hiện vật, thẻ cào lĩnh tiền trực tiếp) và khuyến khích khách hàng đến với Ngân hàng mình thông qua những lợi ích mà Ngân hàng đem lại cho khách hàng, từ đó khách hàng tự tìm đến với Ngân hàng. Marketing cũng là yếu tố làm tăng khả năng cạnh tranh của Ngân hàng trong khu vực, và nó là điều không thể thiếu của doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường hiện nay.

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

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

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

- Thiết kế các chương trình khuyến mãi phong phú, hấp dẫn, phù hợp với chiến lược và chính sách kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kì. Đa dạng các sản phẩm tiền gửi như: Đặt tên gọi hấp dẫn cho tiền gửi đánh vào tâm lý khách hàng. Các giao dịch viên cần nắm vững đặc điểm từng loại, phổ biến cho khách hàng hiểu về sản phẩm của NH.

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

- Chi nhánh cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán để thu hút tiền gửi thanh toán (TGTT) của khách hàng. Cần quan tâm đến công tác huy động vốn của các doanh nghiệp có quan hệ tín dụng nhưng chưa có quan hệ tiền gửi. Đặc biệt là tăng cường tiếp thị với các DN có giao dịch thanh toán qua tài khoản tiền gửi tại NH vì tiền gửi thanh toán của các DN là nguồn vốn huy động hấp dẫn với lượng tiền gửi lớn.

- Cần huy động thêm vàng và ngoại tệ, đồng thời mở rộng các hình thức thanh toán qua ngân hàng để thu hút sự chú ý của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và sự tham gia của các kiều bào trong nước.

- Áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, phản ứng nhanh và chính xác đối với các điều chỉnh lãi suất của NHNN. Điều chỉnh lãi suất phù hợp, cạnh tranh so với các NH khác để giữ chân khách hàng cũ và đồng thời thu hút khách hàng mới. Chi nhánh nên đưa ra các hình thức trả lãi linh hoạt như: Trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kì cho khách hàng lựa chọn hình thức nhận lãi để đáp ứng nhu cầu thì sẽ thu hút được sự quan tâm của họ hơn.

- Đơn giản hóa các thủ tục gửi tiết kiệm.

- Tiếp tục duy trì chính sách đa dạng hóa, chú trọng phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới, khác biệt hóa sản phẩm. Trên cơ sở đó, ngân hàng sẽ thực hiện việc rà soát, đánh giá lại những sản phẩm đã triển khai để hoàn thiện danh mục sản phẩm; tiến hành phân khúc, phân tích nhu cầu của từng nhóm đối tượng khách hàng đến gửi tiền nhằm đáp ứng nhu cầu cho khách hàng.

- Ngân hàng cũng cần bố trí khoa học giờ làm việc để giao dịch với khách hàng một cách thuận lợi hơn. Trong khả năng và điều kiện cho phép có thể làm việc cả ngày và ngoài giờ vì thời gian này sẽ thu hút được khách hàng bận việc đến giao dịch với ngân hàng, giúp ngân hàng tăng được lượng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm.

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

### ***Hai là, sử dụng tốt nguồn vốn vay***

Ngân hàng nên đa dạng hóa các hình thức tín dụng, không ngân hàng ngừng nâng cao công tác tư vấn cho khách hàng về phương thức sản xuất kinh doanh của họ, xây dựng các phương án đầu tư giúp khách hàng. Thực hiện đa dạng hóa các hình thức tín dụng sẽ giúp cho ngân hàng giảm được rủi ro do tránh được việc bỏ trứng vào một giỏ, kích thích khách hàng. Việc đáp ứng nhu cầu của

khách hàng cũng đã khó nhưng việc gọi cho họ nảy sinh nhu cầu mới thì lại càng khó hơn. Chính việc đa dạng hóa các hình thức tín dụng sẽ giải quyết được yêu cầu đó.

Ngân hàng nên tiếp tục giữ vững quan điểm lập trường của mình trong công tác cho vay: cho vay với những đơn vị kinh tế làm ăn có hiệu quả, có tín nhiệm và giảm cho vay tiến tới không cho vay hoàn toàn với những đơn vị làm ăn thua lỗ triền miên hoặc không tạo ra công ăn việc làm thực sự cho xã hội.

Ngân hàng không nên sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay dài hạn bởi nó tiềm ẩn những rủi ro to lớn không thể lường trước được. Công tác cho vay trung và dài hạn của ngân hàng cần phải tương xứng phù hợp với nguồn vốn huy động được.

Khả năng mở rộng ra các ngành nghề sản xuất kinh doanh hiện nay rất đa dạng. Ngân hàng muốn mở rộng việc cho vay thì nên hướng hoạt động của mình vào lĩnh vực mới mẻ này chứ không chỉ bó hẹp ở những lĩnh vực mà ngân hàng đã quen thuộc nhằm tìm kiếm thêm những khách hàng mới cho ngân hàng. Tuy nhiên việc làm này cần phải xem xét kỹ lưỡng bởi nó là con dao hai lưỡi có thể giúp ngân hàng có cơ hội phát triển công tác cho vay đồng thời cũng có thể gây ra những khó khăn cho ngân hàng.

### ***Ba là, thực thi chiến lược khách hàng lâu dài***

Ngân hàng phải xây dựng cho mình một chính sách khách hàng lâu dài bởi khách hàng vừa là người cung cấp vốn cho ngân hàng vừa là người sử dụng nguồn vốn này.

Khách hàng có một ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Việc thiết lập mối quan hệ lâu dài giữ ngân hàng và khách hàng quyết định tới sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Thông qua quan hệ lâu dài của mình với khách hàng, ngân hàng có thể huy động một khối lượng vốn lớn từ nguồn tiền gửi của khách hàng. Qua quan hệ lâu dài với khách hàng mà ngân hàng giảm được các chi phí do không phải tìm hiểu, đánh giá khách hàng. Thông qua các giao dịch của khách hàng trên tài khoản tiền gửi mà ngân hàng có thể biết được khách hàng khả năng tiềm tàng và chu kỳ sử dụng tiền mặt của người vay tiền cũng như các quan hệ của khách hàng. Đây là cách tốt nhất để thu thập thông tin về khách hàng một cách đầy đủ nhất là cơ sở để ngân hàng tiết kiệm chi phí cho việc thẩm định, sàng lọc thông tin, giám sát khách hàng; tránh được việc rủi ro đạo đức, kế hoạch hóa được nguồn vốn của mình kịp thời đáp ứng nhu cầu tín dụng của khách hàng với mức

lãi suất thấp hơn do giảm được chi phí. Chính nhờ đó mà ngân hàng sẽ nâng cao được chất lượng tín dụng.

- Với khách hàng gửi tiền ngân hàng có thể áp dụng các mức lãi suất ưu đãi, lãi suất thỏa thuận cao hơn lãi suất thị trường, hoặc thực hiện các chương trình tặng quà khuyến mãi, thực hiện các hoạt động tri ân đối với khách hàng.
- Với khách hàng vay vốn ngân hàng có thể hỗ trợ tư vấn lập các dự án đầu tư, lập kế hoạch kinh doanh, hỗ trợ quản trị doanh nghiệp; cho vay với lãi suất ưu đãi, có thể điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ trong những trường hợp biến động khách quan của thị trường tác động xấu tới doanh nghiệp.

### ***Bốn là, ngăn chặn sự gia tăng của nợ quá hạn***

Chúng ta phải xác định nợ quá hạn trên tổng dư nợ qua đó mới có thể đánh giá chính xác. Con số nợ quá hạn của ngân hàng cho phép ta khẳng định: chất lượng tín dụng tại ngân hàng là chưa tốt, vẫn còn những tồn tại.

Muốn vậy, chúng ta cần coi trọng hơn nữa vào khâu thẩm định vì đầu tư có những khoản vay vốn một cách tốt hơn nữa, làm tốt được khâu này có nghĩa là ta giảm nhẹ cho các khâu theo dõi quá trình cho vay cũng như quá trình thu hồi nợ. Làm tốt công tác thẩm định không có nghĩa là chúng ta làm cho thủ tục vay trở nên phức tạp lên mà ở đây là phải nâng cao chất lượng của khâu này. Thế chấp và tín chấp phải được phát huy trên cơ sở đã làm tốt của ngân hàng. Chỉ có như thế ngân hàng mới giảm nợ quá hạn trên tổng dư nợ của mình xuống một mức độ cho phép.

- Đối với hoạt động thẩm định tài chính ngân hàng cần xem xét, đánh giá độ tin cậy của các thông tin liên quan tới tài chính của DN và dự án đầu tư; thẩm định bằng các tiêu chuẩn hiệu quả tài chính phải đi đôi với việc dự báo mức độ thay đổi của các yếu tố tác động tới các tiêu chuẩn hiệu quả.
- Đối với hoạt động thẩm định tài sản đảm bảo ngân hàng cần có sự so sánh đối chiếu với các thông số liên quan tới công nghệ kỹ thuật nhằm đánh giá giá trị thực tế của các tài sản và dự báo mức độ giảm giá vô hình trong tương lai. Sau khi cấp các khoản vay ngân hàng phải thực hiện tái thẩm định giá đối với các tài sản đảm bảo dựa trên các biến động thị trường nhằm xác định các nguồn trả nợ bổ sung cho DN nếu xảy ra các rủi ro.

Quy trình tín dụng cũng gây nên nợ quá hạn. Một quy trình tín dụng thích hợp với từng loại hình DN trong từng lĩnh vực ngành nghề sẽ làm giảm nợ

quá hạn. Quy trình tín dụng phải phù hợp với đặc điểm sản xuất của các đơn vị có nhu cầu vốn thường xuyên sẽ tránh được ứ đọng hay nợ quá hạn.

### 3.2.3 Các giải pháp khác

#### ➤ *Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát*

Dư nợ tại ngân hàng vẫn còn rất lớn và do mới được thành lập vài năm nên việc cán bộ chuyên trách chưa quản lý, kiểm soát chặt chẽ được tất cả các món cho vay là điều dễ hiểu do chưa có kinh nghiệm nhiều trong việc phát hiện được các hoạt động sử dụng vốn sai mục đích, làm ăn không hiệu quả, lừa đảo để có thể kịp thời đình chỉ cho vay, xử lý thu hồi lại vốn cho ngân hàng. Qua đó ta thấy nếu chỉ chạy theo khối lượng tín dụng cung cấp cho các đơn vị kinh tế sẽ gây ra hậu quả quá tải đối với cán bộ chuyên trách. Để giải quyết vấn đề này ngân hàng cần phải quan tâm hơn nữa đến công tác kiểm tra, kiểm soát nhằm tránh rủi ro, tăng cao hiệu quả tín dụng. Công tác thanh tra, kiểm soát không chỉ đơn thuần là kiểm tra khách hàng mà còn quan trọng ở chỗ phải kiểm tra, thanh lọc những cán bộ tín dụng yếu kém, tiêu cực, gây thất thoát tài sản XHCN và làm mất uy tín của ngân hàng.

#### ➤ *Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao trình độ cán bộ ngân hàng*

Hiện trạng nợ quá hạn vẫn còn cao trong tổng số dư nợ tại ngân hàng mà có một phần nguyên nhân không thể không nói đến là trình độ bất cập của đội ngũ cán bộ. Thực tế cho ta thấy, cán bộ ngân hàng của ta còn hạn chế nhiều về trình độ cũng như kinh nghiệm so với các ngân hàng nước ngoài dẫn đến món nợ vay trở thành món nợ khó đòi ngay từ khâu xét duyệt và thẩm định dự án sản xuất KD do cán bộ xử lý thẩm định dự án chỉ hiểu một cách mơ hồ về ngành nghề dự định đầu tư, điều đó tất yếu sẽ dẫn đến sự sai lệch trong khâu thẩm định. Do đó, muốn nâng cao chất lượng tín dụng thì cần phải bổ sung, nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ tín dụng.

Thị trường chứng khoán ra đời, các ngân hàng đều trở thành một mắt xích, một tổ chức tài chính trung gian giữa người cấp vốn và người nhận vốn đầu tư. Nhiều dịch vụ mới hình thành như: dịch vụ in ấn, bảo quản chứng khoán, làm đại lý bán chứng khoán mới phát hành, chi trả chứng khoán đến hạn, làm môi giới mua bán chứng khoán, trực tiếp KD chứng khoán. Vì vậy ngân hàng phải đào tạo một đội ngũ cán bộ năng động, có trình độ chuyên môn vững vàng trong lĩnh vực trên để có thể đáp ứng kịp thời với sự phát triển đó.

### **3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Kiến nghị đối với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.**

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

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

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

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

#### **3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN.**

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

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

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

- Mở rộng quan hệ đối ngoại với các tổ chức tài chính nước ngoài, tranh thủ sự giúp đỡ và tài trợ các nguồn vốn với lãi suất thấp, mở rộng quan hệ tín dụng, đa dạng hóa các hoạt động về ngoại tệ, tham gia hoạt động thị trường ngoại tệ liên Ngân hàng, điều hành tỷ giá đồng Việt Nam một cách phù hợp với tình hình hoạt động thị trường.

- Ngân hàng Nhà nước thực hiện tốt chức năng quản lý Nhà nước, tăng

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

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

đúng như quy định trong luật Ngân hàng Nhà nước và luật các tổ chức tín dụng.

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

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

### **3.3.3. Kiến nghị đối với ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng.**

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

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

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

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

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



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

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

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

**KẾT LUẬN**

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 TMCP Sài Gòn Công Thương - 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. Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng, đề tài đã hoàn thành một số nội dung chủ yếu sau:

Hệ thống hóa những lý luận cơ bản về tín dụng ngân hàng, hoạt động và chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại. Để qua đó ta có thể có cái nhìn bao quát về hệ thống ngân hàng thương mại nói chung và ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng nói riêng.

Từ lý luận đến nghiên cứu, đề tài đã áp dụng vào thực tiễn hoạt động tín dụng tại ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng, phân tích, đánh giá hoạt động cũng như chất lượng tín dụng của ngân hàng Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng trong 3 năm từ năm 2013 đến năm 2015. Đồng thời nghiên cứu chất lượng tín dụng cũng như công tác tín dụng của ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế Hải Phòng hiện nay. Nhìn chung hoạt động tín dụng của ngân hàng 3 năm qua tương đối tốt, dư nợ tín dụng, doanh số cho vay và thu nợ đều có xu hướng tăng. Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu tăng nhưng chưa xuất hiện nợ khó đòi, điều này cũng do ảnh hưởng của các nhân tố từ môi trường kinh tế chung.

Từ những vấn đề lý luận và thực tiễn, đề tài đưa ra một số giải pháp mang tính khả thi với điều kiện hiện nay của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng:

1. Hoàn thiện chính sách tín dụng.
2. Mở rộng quy mô tín dụng của ngân hàng

Ngoài ra chi nhánh cần triển khai các giải pháp khác như tăng cường kiểm tra kiểm soát, tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao trình độ cán bộ ngân hàng.

Trong gần 9 năm hoạt động, ngân hàng TPCP Sài Gòn Công Thương - Chi nhánh Hải Phòng đã đạt được một số thành tựu đáng kể tuy nhiên vẫn còn những điểm hạn chế. Em hy vọng trong tương lai gần ngân hàng vẫn sẽ duy trì và phát triển hơn nữa những thành quả đó, góp phần cấp vốn một cách 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 Thạc sĩ Cao Thị Thu và các anh chị cán bộ nhân viên công tác tại ngân hàng Sài Gòn Công Thương - 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!

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1] GS.TS Nguyễn Đăng Dờn, năm 2009, *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh .
- [2] TS. Phan Thị Thu Hà (chủ biên), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, năm 2004, Nhà xuất bản Thống kê.
- [3] TS Nguyễn Minh Kiều, năm 2008, *Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản tài chính.
- [4] Tài liệu, báo cáo kết quả kinh doanh Chi nhánh ngân hàng TMCP Sài Gòn Công Thương năm 2013, 2014,2015
- [5] <https://www.saigonbank.com.vn/vi/khach-hang/khach-hang-ca-nhan>
- [6] <https://www.saigonbank.com.vn/vi/khach-hang/khach-hang-doanh-nghiep>