

**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 : Vũ Khánh Huyền

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Vũ Thị Lành

HẢI PHÒNG - 2016

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT
ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH DUYÊN HẢI – PHÒNG
GIAO DỊCH QUẢN TOÁN**

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

Sinh viên : Vũ Khánh Huyền

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Vũ Thị Lành

HẢI PHÒNG - 2016

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Khánh Huyền

Mã SV:1212404024

Lớp: QT1601T

Ngành:Tài chính–Ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại
Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng
giao dịch Quán Toan.

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
 - Xây dựng cơ sở lý luận về hoạt động tín dụng và hiệu quả hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại hiện nay.
 - Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.
1. Đưa ra các giải pháp và kiến nghị hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Số liệu thu thập tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp:
 2. Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.
 3. Địa chỉ: Km9 – Quốc Lộ 5 – Quận Hồng Bàng – TP Hải Phòng

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Vũ Thị Lành

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

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

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại

Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.

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. NGUYỄN Trần Hữu Nghị

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

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

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.	3
1.1. Tổng quan về NHTM	3
1.1.1. Khái niệm NHTM	3
1.1.2. Chức năng, vai trò của Ngân hàng thương mại (NHTM)	4
1.1.3. Các hoạt động kinh doanh cơ bản của Ngân hàng thương mại	6
1.2. Hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại	9
1.2.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng	9
1.2.2. Phân loại tín dụng của Ngân hàng thương mại	10
1.2.3. Chức năng, vai trò của tín dụng trong nền kinh tế	13
1.2.4. Nguyên tắc tín dụng	16
1.2.5. Rủi ro tín dụng ngân hàng	17
1.3. Hiệu quả hoạt động tín dụng tại các NHTM	19
1.3.1. Quan điểm về hiệu quả hoạt động tín dụng	19
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng	20
1.3.3. Sự cần thiết và một số giải pháp phải nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại	26
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH DUYÊN HẢI – PHÒNG GIAO DỊCH QUẢN TOAN	33
2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quản Toan	33
2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quản Toan(ACB)	33

2.1.2.	Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan(ACB)	34
2.2.	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan 2013 – 2015	42
2.2.1.	Những thuận lợi và khó khăn của Ngân hàng	43
2.2.2.	Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng (2013 - 2015)	45
2.3.	Thực trạng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan	56
2.3.1.	Quy mô tăng trưởng tín dụng tại ACB – PGD Quán Toan.....	56
2.3.2.	Tình hình thu nợ	67
2.3.4.	Tình hình nợ xấu	71
2.3.5.	Vòng quay vốn tín dụng	73
2.3.6.	Tình hình thu hồi nợ ngoại bảng	73
2.3.7.	Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng	74
2.3.8.	Một số chỉ tiêu định tính	75
2.4.	Đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan	75
2.4.1.	Một số thành tựu trong hoạt động tín dụng	75
2.4.2.	Những tồn tại và nguyên nhân	77
CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH DUYÊN HẢI – PHÒNG GIAO DỊCH QUÁN TOAN		80
3.1.	Định hướng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan giai đoạn 2016 - 2018.....	80
3.2.	Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng tại ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan	81
3.2.1.	Đẩy mạnh việc cho vay vốn huy động nhằm cân đối cơ cấu vốn	81

3.2.2. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay với nhiều thành phần kinh tế	82
3.2.3. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát đối với hoạt động sử dụng vốn vay của khách hàng.....	83
3.2.4. Đa dạng hóa phương thức cho vay.....	84
3.2.5. Tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ xấu	84
3.3. Một số kiến nghị.....	87
3.3.1. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý Nhà nước	87
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	87
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Á Châu.....	88
KẾT LUẬN.....	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	91

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng.....	38
Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng(2013 - 2015)	45
Bảng 2.3: Thực hiện kế hoạch của Hội sở giao năm 2015	46
Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo loại tiền tại Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan 2013 -2015	48
Bảng 2.5: Cơ cấu huy động vốn của ngân hàng phân theo thành phần kinh tế.....	49
Bảng 2.6: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo kỳ hạn tại Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan 2013 -2015	51
Bảng 2.7 : Doanh số kinh doanh ngoại tệ tại PGD 2013-2015.	55
Bảng 2.8 : Quy mô tín dụng giai đoạn 2013- 2015	57
Bảng 2.9: Tình hình dư nợ tín dụng phân theo kỳ hạn.	59
Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo loại tiền tệ.	61
Bảng 2.11: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo hình thức cấp tín dụng.	62
Bảng 2.12 : Doanh số và cơ cấu cấp tín dụng theo ngành nghề kinh tế.	63
Bảng 2.13: Tỷ lệ doanh số cho vay / vốn huy động (2013 - 2015).	65
Bảng 2.14: Tỷ lệ dư nợ / huy động (2013- 2015).	66
Bảng 2.15 : Tỷ lệ thu nợ đến hạn (2013 - 2015).	67
Bảng 2.16: Tỷ lệ nợ quá hạn (2013 - 2015).	69
Bảng 2.17 : Nợ quá hạn phân theo ngành kinh tế (2013- 2015).	70
Bảng 2.18: Phân loại nhóm nợ (2013- 2015).	71
Bảng 2.19 : Vòng quay vốn tín dụng (2013- 2015).....	73
Bảng 2.20: Kết quả kinh doanh tín dụng (2013 - 2015).	74

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động tín dụng tại ACB – PGD Quán Toan.....	54
Biểu đồ 2.2: Biến động dư nợ tín dụng (2013 - 2015).....	58
Biểu đồ 2.3: Tỷ lệ thu lãi (2013 - 2015).	68

LỜI MỞ ĐẦU

Trong nền kinh tế thị trường thì thị trường tài chính đóng vai trò hết sức quan trọng, sự lớn mạnh của thị trường tài chính ảnh hưởng rất lớn đến nền kinh tế của mỗi quốc gia mà chủ thể quan trọng của thị trường tài chính là ngân hàng. 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 tham gia 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... Vì vậy, muốn có một nền kinh tế ổn định và phát triển thì đòi hỏi bản thân hệ thống ngân hàng cũng phải ổn định và phát triển.

Trong hoạt động ngân hàng thì hoạt động tín dụng là một lĩnh vực quan trọng, quan hệ tín dụng là quan hệ xương sống, quyết định mọi hoạt động kinh tế trong nền kinh tế quốc dân, nó còn là nguồn sinh lợi chủ yếu, quyết định sự tồn tại, phát triển của ngân hàng. Tuy nhiên, hoạt động tín dụng ngân hàng lại là hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro.

Trước tình hình kinh tế khó khăn như hiện nay, để hoạt động của ngân hàng thương mại có hiệu quả và giảm thiểu rủi ro thì vấn đề trước tiên là phải quan tâm đến việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Nhận thức tính cấp thiết của vấn đề này, xuất phát từ thực tiễn hoạt động tín dụng trên địa bàn, qua quá trình nghiên cứu, học tập, thực tập tại ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan, được sự giúp đỡ của các cán bộ nhân viên ngân hàng cùng với sự hướng dẫn nhiệt tình của giáo viên hướng dẫn, em đã mạnh dạn chọn đề tài: **“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan”** cho khóa luận tốt nghiệp của mình. Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu khóa luận gồm 3 chương:

Chương I: Một số vấn đề cơ bản về Ngân hàng thương mại và hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á

Khóa luận tốt nghiệp

Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.

Chương III: Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan.

Là một sinh viên thực tập với hiểu biết có hạn, thiếu kinh nghiệm thực tế, kiến thức chuyên môn còn hạn chế cùng với thời gian thực tập, nghiên cứu tìm hiểu không nhiều nên nội dung bài khóa luận này của em chắc chắn không tránh khỏi sai sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo cũng như các cán bộ công nhân viên ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan để đề tài được hoàn thiện hơn.

CHƯƠNG I: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.



1.1. Tổng quan về NHTM

1.1.1. Khái niệm NHTM

Mặc dù NHTM ra đời từ rất lâu nhưng các nhà kinh tế học vẫn chưa nhất trí với nhau về định nghĩa ngân hàng bởi lẽ do sự khác biệt về luật pháp, số lượng các nghiệp vụ, bối cảnh kinh tế, xã hội của các vùng khác nhau...Để đưa ra được một định nghĩa về NHTM, người ta phải dựa vào tính chất mục đích hoạt động của nó trên thị trường tài chính và đôi khi còn kết hợp tính chất, mục đích và đối tượng hoạt động. Với mỗi quốc gia khác nhau, hình thành một khái niệm khác nhau về NHTM.

Theo Luật Ngân hàng Đan Mạch năm 1930: “Những nhà băng thiết yếu bao gồm những nghiệp vụ nhận tiền gửi, buôn bán vàng bạc, hành nghề thương mại và các giá trị địa ốc, các phương tiện tín dụng và hối phiếu, thực hiện các nghiệp vụ chuyên ngân, đứng ra bảo hiểm.. ”

Theo Luật Ngân hàng Pháp năm 1941: “NHTM là những xí nghiệp hay cơ sở hành nghề thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính ”.

Ở Việt Nam, theo pháp lệnh “Ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính” ban hành ngày 24/05/1990 thì: “NHTM là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền kí gửi từ khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”. Còn theo luật các tổ chức tín dụng ban hành 26/12/1997: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng thực hiện hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán, và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan”.

1.1.2. Chức năng, vai trò của Ngân hàng thương mại (NHTM)

1.1.2.1. Chức năng của NHTM trong nền kinh tế

Tầm quan trọng của NHTM được thể hiện qua các chức năng của nó. Các nhà kinh tế học đã ví NHTM là trái tim của nền kinh tế. Ngân hàng rút tiền về, bơm tiền đi vì thế các nguồn vốn nhàn rỗi được khơi thông đưa tiền từ nơi thừa đến nơi thiếu, giúp cho quá trình lưu chuyển tiền tệ một cách hiệu quả. Các chức năng của ngân hàng có thể được nêu ra dưới nhiều khía cạnh khác nhau, nhưng bao gồm ba chức năng chủ yếu :

➤ Chức năng trung gian tín dụng

NHTM một mặt thu hút các khoản tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, mặt khác nó dùng chính số tiền đã huy động được để cho vay đối với các thành phần kinh tế trong xã hội hay nói cách khác là một tổ chức đóng vai trò là cầu nối giữa các chủ thể thừa vốn với đơn vị thiếu vốn. Thông qua sự điều chuyển này ngân hàng thương mại có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tăng việc làm, cải thiện đời sống dân cư, ổn định thu chi của chính phủ. Đồng thời chức năng này còn góp phần quan trọng trong việc điều hòa lưu thông tiền tệ, ổn định sức mua đồng tiền, kiểm soát lạm phát. Từ đó có thể thấy đây là chức năng cơ bản nhất của NHTM.

➤ Chức năng trung gian thanh toán

Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ.

Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình chung đã thúc đẩy lưu

thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

➤ **Chức năng tạo tiền**

Tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của ngân NHTM. Với mục tiêu là tìm kiếm lợi nhuận như là một yêu cầu chính cho sự tồn tại và phát triển của mình, các NHTM với nghiệp vụ kinh doanh mang tính đặc thù của mình đã vô hình chung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế.

Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ... Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Ngân hàng thương mại tạo tiền phụ thuộc vào tỉ lệ dự trữ bắt buộc của ngân hàng trung ương đã áp dụng đối với NHTM. Do vậy ngân hàng trung ương có thể tăng tỉ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

1.1.2.2. Vai trò của NHTM trong nền kinh tế

- *NHTM là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế:* NHTM là chủ thể chính cung ứng vốn cho nền kinh tế. NHTM đứng ra huy động nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của các tổ chức, cá nhân trong xã hội. Với số vốn huy động này qua hoạt động tín dụng ngân hàng sẽ cung cấp vốn cho nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu vốn một cách kịp thời. Nhờ đó giúp doanh nghiệp có điều kiện mở rộng quy mô sản xuất, cải tiến máy móc thiết bị, năng suất lao động.

- *NHTM là nơi thực thi chính sách tiền tệ quốc gia:* Chính sách tiền tệ quốc gia do NHTW chủ trì xây dựng và điều hành thông qua việc sử dụng các công cụ: lãi suất, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, nghiệp vụ thị trường mở và NHTM chính là môi trường để thực hiện các công cụ của chính sách tiền tệ.

Khóa luận tốt nghiệp

- *NHTM là góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa - hiện đại hóa (CNH - HĐH):* Thông qua việc cấp tín dụng cho nền kinh tế, NHTM thực hiện việc dặt các luồng tiền, tập hợp và phân chia vốn của thị trường cho các ngành nghề, vùng miền theo hướng CNH - HĐH và thực thi vai trò điều tiết gián tiếp vĩ mô: “Nhà nước điều tiết ngân hàng, ngân hàng dẫn dắt thị trường”.

- *NHTM là cầu nối giữa nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế:* Trong nền kinh tế thị trường khi các mối quan hệ hàng hóa tiền tệ ngày càng mở rộng thì nhu cầu giao lưu kinh tế - xã hội giữa các nước trên thế giới ngày càng trở lên cần thiết và cấp bách. Việc phát triển kinh tế của mỗi quốc gia luôn gắn với sự phát triển của nền kinh tế thế giới và là bộ phận cấu thành nên sự phát triển đó. Vì vậy, thông qua các hoạt động thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại hối, quan hệ tín dụng với các NHTM các nước, hệ thống các NHTM trong nước đã thực hiện vai trò điều tiết nền tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế.

1.1.3. Các hoạt động kinh doanh cơ bản của Ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Đây là nghiệp vụ đầu tiên và cũng là sự khởi tạo cho hoạt động của ngân hàng. Hoạt động huy động vốn phản ánh quá trình hình thành vốn cho hoạt động kinh doanh của NHTM. NHTM có thể huy động vốn từ các nguồn sau:

- *Nhận tiền gửi của các cá nhân và tổ chức kinh tế:* Hoạt động nguyên thủy của ngân hàng là nhận tiền gửi của khách hàng và đây cũng là nguồn đầu vào chủ yếu của NHTM. Các loại tiền gửi mà ngân hàng cung cấp để huy động vốn là: tiền gửi thanh toán không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm.

- *Phát hành các giấy tờ có giá:* Các NHTM sử dụng nghiệp vụ này để thu hút các khoản vốn có tính dài hạn nhằm đảm bảo khả năng đầu tư các khoản vốn dài hạn của ngân hàng vào nền kinh tế. Thông qua một số hình thức như phát hành trái phiếu, kỳ phiếu ngân hàng...

- *Nguồn vốn đi vay:* Trong quá trình kinh doanh, đôi khi NHTM có thể lâm vào tình trạng thiếu hụt vốn tạm thời để đáp ứng nhu cầu thanh toán chi trả hay nhu cầu vay vốn

của khách hàng. NHTM tiến hành tạo vốn cho mình bằng việc vay các TCTD khác trên thị trường tiền tệ và vay NHTW dưới các hình thức tái chiết khấu hay vay có đảm bảo.

- NHTM còn có thể tận dụng các nguồn vốn khác thông qua việc nhận làm đại lý hay ủy thác vốn cho các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước, nguồn vốn phát sinh trong quá trình thanh toán giữa các ngân hàng, các khoản nợ như thuế nộp hay lương chưa trả... Tuy nhiên nguồn vốn này thường không ổn định và không phải ngân hàng nào cũng có điều kiện sử dụng.

1.1.3.2. Hoạt động sử dụng vốn

▪ Hoạt động tín dụng:

Đây là nghiệp vụ có khả năng sinh lời chính trong hoạt động kinh doanh của các NHTM. Hoạt động này chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng tài sản Có của NHTM. Để quản lý các khoản cho vay, các NHTM thường phân loại chúng theo các tiêu thức khác nhau:

- Căn cứ vào thời hạn cho vay thì tín dụng chia thành: Cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn và cho vay dài hạn:

+ Cho vay ngắn hạn (thời hạn cho vay < 12 tháng): Đây là khoản vay truyền thống nhằm bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của các tổ chức, cá nhân.

+ Cho vay trung hạn là loại tín dụng có thời hạn từ 1 đến 5 năm, được cấp để đầu tư mua sắm TSCĐ, cải tiến hoặc đổi mới trang thiết bị, xây dựng các dự án có quy mô nhỏ, thời gian thu hồi vốn nhanh.

+ Cho vay dài hạn là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm, tối đa 20 - 30 năm, được sử dụng để cấp vốn cho xây dựng cơ bản, đầu tư xây dựng các xí nghiệp, các công trình thuộc cơ sở hạ tầng, cải tiến và mở rộng sản xuất với quy mô lớn.

- Căn cứ mức độ đảm bảo trong hoạt động cho vay:

+ Tín dụng có đảm bảo: là loại tín dụng dựa trên cơ sở các bảo đảm: thế chấp, cầm cố tài sản, bảo lãnh của người thứ ba.

+ Tín dụng không có đảm bảo: việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách

hàng mà không cần tài sản đảm bảo.

- Căn cứ xuất xứ tín dụng:

+ Tín dụng trực tiếp: là hình thức tín dụng trong đó ngân hàng trực tiếp cấp tiền và thu nợ khách hàng.

+ Tín dụng gián tiếp: là hình thức cấp tín dụng thông qua một trung gian tài chính như ngân hàng thương mại hoặc TCTD khác.

- Căn cứ mục đích sử dụng vốn: tín dụng sản xuất và lưu thông hàng hóa, tín dụng tiêu dùng.

- Căn cứ phương thức cấp tín dụng: Cho vay, chiết khấu giấy tờ có giá, bảo lãnh ngân hàng, cho thuê tài chính, bao thanh toán, thẻ tín dụng...

▪ Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:

- Mở tài khoản giao dịch cho khách hàng.

- Cung ứng các phương tiện thanh toán cho khách hàng như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, lệnh chi, lệnh thu, lệnh chuyển tiền.

- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế.

- Thực hiện các dịch vụ thu hộ, chi hộ có thu phí.

- Thực hiện các dịch vụ ngân quỹ: thu phát tiền mặt, kiểm đếm tiền, vận chuyển tiền.

- Tham gia thanh toán bù trừ trong nước và quốc tế khi được phép thanh toán của NHNN.

1.1.3.3. Hoạt động khác

Bên cạnh những hoạt động cơ bản, NHTM còn có các hoạt động trung gian cũng góp phần mang lại nguồn thu lợi nhuận cho các NHTM. Đó là các hoạt động sau:

- Góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp và các TCTD khác.

- Mua bán các chứng từ có giá trên thị trường tiền tệ.

- Kinh doanh dịch vụ bảo hiểm.

- Cung ứng các dịch vụ bảo quản cầm đồ, cho thuê tủ két sắt.

- Cung ứng các dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ và các dịch vụ khác có liên quan.

1.2. Hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại

Tín dụng là hoạt động quan trọng nhất của các ngân hàng nói riêng và các tổ chức trung gian tài chính nói chung, chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo thu nhập từ lãi lớn nhất và cũng là hoạt động mang lại rủi ro cao nhất. Tín dụng là hoạt động tài trợ của ngân hàng cho khách hàng (còn gọi là tín dụng ngân hàng).

1.2.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng

Có rất nhiều quan niệm khác nhau về tín dụng, bản thân tín dụng xuất phát từ chữ Latinh Credo (tin tưởng - tín nhiệm), nhưng trong quan hệ tài chính hoặc cuộc sống, nó được hiểu khác nhau, tùy góc độ nhìn nhận của nó.

Có thể đưa ra các cách nhìn:

- Tín dụng là sự chuyển dịch quỹ cho vay từ người cho vay sang người đi vay. Nếu xét trên góc độ chuyển dịch quỹ.
- Tín dụng là một giao dịch về tài sản trên cơ sở có hoàn trả - nếu xét trong mối quan hệ tài chính cụ thể.
- Tín dụng ở nghĩa hẹp được hiểu như một số tiền cho vay mà các định chế tài chính cung cấp cho khách hàng.

Tuy nhiên, nếu xét ở góc độ ngân hàng, mà cụ thể là chức năng của nó, thì tín dụng được hiểu là: *Tín dụng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay (Ngân hàng và các định chế tài chính) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể kinh tế khác), trong đó bên cho vay chuyên giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.*

❖ Nguồn vốn cho vay được huy động từ nguồn sau:

- Nguồn huy động từ tiền gửi khách hàng: là những nguồn huy động từ tiền gửi tiết kiệm của cá nhân, doanh nghiệp. Nguồn vốn huy động này cũng chiếm tỷ lệ tương đối lớn và tùy vào từng ngân hàng, từng địa bàn và từng thời điểm nhưng đây là nguồn vốn an toàn, rẻ nhất mà các ngân hàng muốn tập trung huy động.
- Đi vay NHNN: Ngân hàng thường chỉ sử dụng nguồn này khi thấy thực sự khó

khẩn bởi còn phụ thuộc vào chính sách tiền tệ, điều kiện vay và các ràng buộc khác với NHNN thường gây nhiều khó khăn cho các NHTM.

- Nguồn vốn vay liên ngân hàng: lãi suất qua đêm (tính theo ngày...)
- Vay nợ nước ngoài: Đây là nguồn vốn huy động được với khối lượng lớn, lãi suất vừa phải nhưng lại chịu những điều kiện vay vốn đôi khi còn liên quan tới vấn đề chính trị nên nguồn này rất hạn chế.
- Nguồn tài trợ ủy thác: Nguồn này do ngân hàng được tổ chức quốc tế chuyển một khoản vốn ủy thác cho ngân hàng cho vay theo thỏa thuận ký kết giữa hai bên. Ngân hàng thực hiện cho vay hay đầu tư theo chỉ định của nước ngoài và được hưởng một tỷ lệ phần trăm và chênh lệch lãi suất cho vay. Nguồn này có xu hướng ngày càng tăng do chính sách thu hút vốn đầu tư nước ngoài vào trong nước.

1.2.2. Phân loại tín dụng của Ngân hàng thương mại

Các NHTM ngày nay không ngừng mở rộng và đa dạng hóa các hình thức tín dụng cho phù hợp với nhu cầu và thị hiếu của khách hàng. Tùy theo mục đích nghiêm cứu mà có nhiều các phân loại tín dụng. Sau đây là một số cách phân loại tín dụng phổ biến.

1.2.2.1. Phân loại theo thời hạn tín dụng

Tín dụng được phân thành 3 loại sau:

- Tín dụng ngắn hạn: Là loại tín dụng có thời hạn dưới một năm, thường được sử dụng vào nghiệp vụ thanh toán, cho vay bổ sung thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của các doanh nghiệp hay cho vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của cá nhân.
- Tín dụng trung hạn: Có thời hạn từ 1 đến 5 năm, được dùng để cho vay vốn phục vụ nhu cầu mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới kỹ thuật, mở rộng là xây dựng các công trình nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh.
- Tín dụng dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm, được sử dụng để cung cấp vốn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn.

Thường thì tín dụng trung và dài hạn được đầu tư để hình thành vốn cố định và một phần vốn tối thiểu cho hoạt động sản xuất.

1.2.2.2. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn vay

Tín dụng ngân hàng gồm:

- Cho vay kinh doanh bất động sản: gồm các khoản cho vay xây dựng ngắn hạn; dài hạn tài trợ cho việc mua đất canh tác, nhà cửa và bất động sản.
- Cho vay nông nghiệp: Loại vay này nhằm hỗ trợ nông dân trong sản xuất. Cho vay công nghiệp và thương mại: Loại vay này giúp doanh nghiệp trang trải các chi phí trong sản xuất.
- Cho vay cá nhân: Là loại đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân.
- Cho vay với các tổ chức tài chính: Là loại tín dụng dành cho tín dụng ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác.
- Tài trợ thuê mua: Tín dụng ngân hàng mua thiết bị, máy móc... cho khách hàng thuê.
- Cho vay khác: gồm các loại không xếp hạng trên và các khoản cho vay kinh doanh chứng khoán.

1.2.2.3. Phân loại theo hình thức cấp tín dụng của NHTM

Căn cứ vào nhu cầu của khách hàng, ngân hàng đa dạng hóa tín dụng dưới nhiều hình thức nhằm phù hợp với quá trình luân chuyển vốn và chu kỳ thu nhập của khách hàng, bao gồm cho vay trực tiếp và cho vay gián tiếp:

- *Cho vay trực tiếp*: Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho những người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng:

➤ **Theo phương thức cấp tín dụng có:**

- **Thấu chi**: Ngân hàng cho phép người vay được chi vượt quá số dư tiền gửi thanh toán của mình (tại ngân hàng) đến một giới hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định.
- **Cho vay theo món**: Là hình thức cho vay của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi.
- **Cho vay theo hạn mức**: Ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng (tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ). Trong kỳ, khách hàng có thể thực hiện vay trả nhiều

lần song dư nợ không được vượt quá hạn mức tín dụng.

➤ **Theo phương thức hoàn trả nợ vay, có thể phân loại cho vay thành:**

- Cho vay trả nợ một lần khi đáo hạn: Khách hàng chỉ phải hoàn trả nợ gốc và lãi vào thời điểm đáo hạn, tức là chỉ có một kỳ hạn trả nợ.
- Cho vay trả góp: Ngân hàng cho phép khách hàng trả nợ gốc làm nhiều kỳ trong thời hạn tín dụng đã thỏa thuận.
- Cho vay luân chuyển: Là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, ngân hàng cho doanh nghiệp vay khi mua hàng và thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng.
 - *Cho vay gián tiếp*: Là khoản cho vay 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.

➤ **Chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá (GTCG):**

Là việc Ngân hàng ứng trước tiền cho khách hàng (tương ứng với giá trị của thương phiếu hay các GTCG trừ đi phần thu nhập của Ngân hàng) để sở hữu một chứng từ có giá chưa đến hạn. So với cho vay, chiết khấu có điểm khác biệt là:

- Không cần tài sản thế chấp mà sử dụng ngay chứng từ nhận chiết khấu làm đảm bảo tín dụng.
- Ngân hàng thu lãi trước khi phát hành tiền vay bằng cách khấu trừ vào mệnh giá.

➤ **Bảo lãnh:** Là cam kết của Ngân hàng (bên bảo lãnh) dưới hình thức thư bảo lãnh về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng (bên được bảo lãnh) khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ như cam kết với bên thứ ba (bên hưởng bảo lãnh). Khi ngân hàng thực hiện nghĩa vụ tài chính thay khách hàng thì khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho ngân hàng số tiền đã được trả thay.

Bảo lãnh ngân hàng có nhiều loại khác nhau tùy theo yêu cầu của bên được bảo lãnh. Theo quy chế về bảo lãnh của Việt Nam, gồm các loại sau:

- Bảo lãnh vay vốn
- Bảo lãnh thanh toán
- Bảo lãnh dự thầu
- Bảo lãnh thực hiện hợp đồng

- Bảo lãnh bảo đảm chất lượng sản phẩm
- Bảo lãnh hoàn thanh toán

1.2.2.4. Phân loại theo độ tín nhiệm của khách hàng

Cho vay có đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở các khoản tiền đảm bảo cho khoản vay như cầm cố, thế chấp hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba nào khác.

Cho vay không đảm bảo: Là loại cho vay không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba mà chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng vay vốn để quyết định cho vay.

1.2.2.5. Phân loại theo mức độ rủi ro của khoản tín dụng

Các NHTM đánh giá mức độ rủi ro của các khoản mục tài sản và phân loại chúng vào các nhóm nợ tương ứng. Theo tiêu chí này, có thể chia tín dụng ngân hàng thành các loại sau:

- Tín dụng lành mạnh: Các khoản tín dụng có khả năng thu hồi cao.
- Tín dụng có vấn đề: Các khoản tín dụng có dấu hiệu không lành mạnh như khách hàng chậm tiêu thụ, tiến độ thực hiện chậm, khách hàng gặp thiên tai, khách hàng trì hoãn nộp báo cáo tài chính...
- Nợ có khả năng thu hồi: Các khoản nợ đã quá hạn ngắn và khách hàng có kế hoạch khắc phục tốt, tài sản đảm bảo có giá trị lớn...
- Nợ quá hạn khó đòi: Nợ quá hạn quá lâu, khả năng trả nợ rất kém, tài sản thế chấp nhỏ, khách hàng chây ỳ...

1.2.2.6. Phân loại theo đối tượng khách hàng nhận tín dụng

- Tín dụng đối với khách hàng cá nhân.
- Tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp.
- Tín dụng đối với các tổ chức kinh tế.

1.2.3. Chức năng, vai trò của tín dụng trong nền kinh tế

1.2.3.1. Chức năng của tín dụng trong nền kinh tế

➤ Chức năng tập trung và phân phối lại vốn tiền tệ

Tín dụng được xem như chiếc cầu nối giữa các nguồn cung - cầu về vốn tiền tệ trong

nền kinh tế. Thông qua hoạt động tín dụng, các quá trình tập trung và phân phối vốn mới được thực hiện, nó trực tiếp điều phối các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong xã hội đến bổ sung kịp thời cho những đối tượng có nhu cầu là các cá nhân, doanh nghiệp nhằm phục vụ chủ yếu cho hoạt động sản xuất, lưu thông hàng hóa và dịch vụ hay nhu cầu đầu tư, tiêu dùng. Hoặc gián tiếp phân phối vốn thông qua các tổ chức trung gian tài chính.

➤ **Chức năng thúc đẩy lưu thông hàng hóa và phát triển sản xuất**

Qua hình thức tín dụng, những khoản vốn đang tạm thời nhàn rỗi sẽ được đưa vào chu chuyển, nghĩa là tín dụng đã làm tăng nhịp độ quay của đồng tiền, giảm lượng tiền cần thiết cho lưu thông.

Tín dụng tạo ra nguồn vốn hỗ trợ cho quá trình SXKD được diễn ra một cách bình thường và liên tục, tạo ra nguồn vốn để đầu tư mở rộng phạm vi và quy mô sản xuất.

Nhờ vào các công cụ nói trên mà hàng hóa đi từ hình thái tiền tệ vào sản xuất và ngược lại, một cách trôi chảy hơn. Nói cách khác, tín dụng thúc đẩy lưu thông hàng hóa và phát triển kinh tế.

➤ **Chức năng phản ánh và kiểm soát các hoạt động kinh tế**

Nhờ vào hoạt động của ngân hàng, từ các số liệu về lượng tiền gửi của các thành phần kinh tế, cá nhân hoặc thông qua doanh số cho vay, người ta có thể đánh giá được khả năng tiết kiệm, mức sống của người dân hay thực trạng hoạt động của các doanh nghiệp, đánh giá được nhu cầu về vốn cần thiết để phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế. Từ đó, công tác quản lý vĩ mô của Nhà nước có thể đề ra các kế hoạch về đầu tư, các chính sách thuế, lãi suất phù hợp đảm bảo yêu cầu ổn định và phát triển kinh tế - xã hội trong từng thời kỳ.

1.2.3.2. Vai trò của tín dụng trong nền kinh tế

Là trung gian tài chính lớn nhất và đóng vai trò chủ đạo trong việc lưu chuyển vốn trong nền kinh tế, hoạt động của hệ thống NHTM nói chung mà chủ đạo là hoạt động tín dụng có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế của mỗi quốc gia, khu vực về nền kinh tế toàn cầu.

➤ *Vai trò của tín dụng đối với các NHTM*

- Tín dụng là hoạt động đặc trưng cơ bản nhất của NHTM mà qua đó ngân hàng thực hiện chức năng trung gian tài chính dẫn vốn từ người cho vay đến người đi vay.
- Tín dụng là hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của mỗi ngân hàng. Hoạt động tín dụng có ảnh hưởng và chịu ảnh hưởng từ mọi hoạt động khác của ngân hàng.
- Quy mô, kết cấu và khả năng sinh lời từ hoạt động huy động vốn có ảnh hưởng quan trọng đối với hiệu quả hoạt động tín dụng. Đồng thời xuất phát từ nhu cầu của khách hàng về loại hình sản phẩm tín dụng mà ngân hàng phải điều chỉnh kết cấu nguồn huy động và kết cấu tài trợ tín dụng trên nguyên tắc kết hợp mục tiêu sinh lời và mục tiêu an toàn hoạt động ngân hàng.
- Tín dụng là hoạt động cho tỷ lệ sinh lời lớn nhất nhưng cũng chứa đựng nhiều rủi ro cao nhất.

➤ *Vai trò của tín dụng ngân hàng đối với các doanh nghiệp, cá nhân*

- Tín dụng ngân hàng là kênh tài trợ vốn quan trọng hàng đầu đối với mọi hoạt động của các chủ thể trong nền kinh tế, thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh, thương mại và tiêu dùng phát triển.
- Trước các yêu cầu khắt khe của tín dụng ngân hàng, đòi hỏi các doanh nghiệp nhận tín dụng phải sử dụng vốn hiệu quả, nâng cao năng lực cạnh tranh và minh bạch thông tin.
- Tín dụng nói chung, đặc biệt là cho vay tiêu dùng góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.
- Với việc phát hành các giấy tờ có tính thanh khoản cao, các NHTM cho phép người đi vay có nguồn vốn thanh khoản khi họ cần, hỗ trợ cho công tác quản trị tài chính trong doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế xã hội.

➤ *Vai trò của tín dụng đối với nền kinh tế*

- Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy lực lượng sản xuất xã hội phát triển, làm tăng hiệu quả kinh tế.

- Tín dụng ngân hàng giúp cho việc điều hòa nguồn vốn, góp phần ổn định thị trường tiền tệ, phát triển cân đối các ngành trong nền kinh tế quốc dân và chuyển dịch cơ cấu kinh tế.

- Tín dụng ngân hàng góp phần vào quá trình vận động liên tục của nguồn vốn, làm tăng tốc độ chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế tạo cơ chế phân phối vốn một cách có hiệu quả.

- Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy quá trình mở rộng mối quan hệ giao lưu kinh tế quốc tế.

1.2.4. Nguyên tắc tín dụng

Khi vay vốn khách hàng phải tuân thủ nguyên tắc:

➤ Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong HĐTD

Trong quá trình cho vay, ngân hàng phải thường xuyên kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn của khách hàng nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay đúng mục đích. Trường hợp phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, ngân hàng có thể ra quyết định không tiếp tục giải ngân, thu hồi nợ trước hạn hoặc khởi kiện ra tòa do khách hàng vi phạm thỏa thuận trong HĐTD để yêu cầu áp dụng các biện pháp nhằm thu hồi nợ cho ngân hàng trong khuôn khổ pháp luật.

➤ Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng thời hạn đã thỏa thuận trong HĐTD

Ngân hàng thỏa thuận thời gian cho vay phù hợp nhằm tạo điều kiện thuận lợi để người đi vay trả được nợ, đảm bảo thu hồi cả vốn lẫn lãi.

Thực tế hiện nay cho thấy tình trạng đảo nợ (vay nợ mới, trả nợ cũ) ngày càng phổ biến ở các cá nhân, doanh nghiệp làm gia tăng rủi ro tín dụng. Do đó, khi cho vay ngân hàng cần phải tính toán kỳ hạn, thời hạn nợ hợp lý để mục tiêu và hiệu quả vốn vay được hoàn thành tốt, đáp ứng lợi ích cả hai bên đi vay và cho vay.

➤ Việc bảo đảm tiền vay phải thực hiện theo quy định của Chính phủ

Bảo đảm tiền vay nhằm đảm bảo tính an toàn cho khoản vay cũng như hạn chế rủi ro tín dụng trong quá trình cho vay. Bảo đảm tiền vay có thể thực hiện bằng thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba, hoặc bảo đảm bằng chính tài sản được tạo ra do sử dụng

vốn vay hoặc bảo đảm bằng tín chấp.

1.2.5. *Rủi ro tín dụng ngân hàng*

1.2.5.1. *Khái niệm rủi ro tín dụng*

Rủi ro tín dụng là khả năng xảy ra tổn thất trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng do khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình theo cam kết.

Rủi ro tín dụng ngân hàng không chỉ giới hạn ở hoạt động cho vay mà còn ở các hoạt động khác mang tính chất tín dụng như các cam kết, bảo lãnh, hoạt động tài trợ thương mại, bao thanh toán, đồng tài trợ, cho vay trên thị trường liên ngân hàng...

1.2.5.2. *Các loại rủi ro trong hoạt động tín dụng ngân hàng*

Rủi ro trong hoạt động ngân hàng rất đa dạng và được đề cập tới theo nhiều tiêu thức khác nhau, theo những quan điểm và yêu cầu quản lý khác nhau. Nhưng có một số loại rủi ro thường được nhắc tới nhiều nhất như:

- *Rủi ro tín dụng*: là khả năng khách hàng không hoàn trả được nợ đúng thời hạn hoặc không trả nợ cho ngân hàng. Khả năng này có thể xuất hiện do khách hàng sử dụng vốn không hiệu quả hoặc không có khả năng trả nợ cho ngân hàng, hoặc do khách hàng không muốn trả nợ. Một nguyên nhân khác là do lỗi của chính ngân hàng: việc thẩm định dự án không chuẩn xác, chính sách tín dụng không hợp lý, không thực hiện tốt khâu kiểm soát trong quá trình cho vay.

- *Rủi ro thanh khoản*: là khả năng những thay đổi trên thị trường thứ cấp gây khó khăn cho ngân hàng trong việc chuyển đổi các tài sản thành tiền để đáp ứng các nhu cầu chi trả. Khả năng này xảy ra khi chi phí giao dịch tăng, hoặc thời gian giao dịch bị kéo dài. Tổn thất mà ngân hàng phải gánh chịu là chi phí phát sinh do phải tìm kiếm các nguồn chi trả khác.

- *Rủi ro lãi suất*: là khả năng biến động lãi suất thị trường gây tổn thất cho ngân hàng. Rủi ro này xuất hiện trong trường hợp lãi suất của thị trường tăng lên, khi đó, các khoản cho vay và đầu tư của ngân hàng sẽ sụt giảm giá trị và ngân hàng sẽ gặp tổn thất. Một trường hợp khác của rủi ro lãi suất là khi lãi suất thị trường giảm, làm cho ngân

hàng phải chấp nhận đầu tư và cho vay các khoản tiền huy động với lãi suất cao vào các tài sản với mức sinh lời thấp.

- *Rủi ro hối đoái*: là khả năng xảy ra những tổn thất mà ngân hàng phải chịu khi tỷ giá hối đoái thay đổi vượt quá thay đổi dự tính. Ngoài ra, cũng phải kể đến những loại rủi ro khác trong hoạt động ngân hàng như rủi ro thị trường, rủi ro phá sản, rủi ro pháp lý, rủi ro chính trị...

- *Rủi ro mất vốn*: Là rủi ro cho vay không thu hồi được nợ. Ngân hàng cho vay tín chấp có mức độ rủi ro cao hơn cho vay có tài sản thế chấp. Tài sản thế chấp bằng giấy tờ có giá dễ chuyển đổi ra tiền ít rủi ro hơn tài sản thế chấp bằng bất động sản.

- *Rủi ro sai hạn*: Là các khoản cho vay mà khi đến hạn khách hàng vẫn chưa thu hồi được vốn để trả cho ngân hàng. Thông thường trường hợp này khách hàng sẽ xin ngân hàng gia hạn thêm thời hạn trả nợ. Nếu lý do của khách hàng không được ngân hàng chấp nhận, họ sẽ phải chịu lãi suất phạt. Khoản tiền thu hồi chậm này có thể làm đảo lộn kế hoạch kinh doanh của ngân hàng và luôn tiềm ẩn nguy cơ mất vốn.

1.2.5.3. Nguyên nhân của rủi ro tín dụng

➤ **Thông tin không cân xứng**

Việc thiếu thông tin tạo ra những vấn đề trong hệ thống tài chính ở hai mặt, trước khi cuộc giao dịch diễn ra và sau khi cuộc giao dịch diễn ra.

Một thực tế đang tồn tại lâu nay là tình trạng các doanh nghiệp vay vốn luôn đối phó với Ngân hàng thông qua việc cung cấp các số liệu không trung thực, mặc dù những số liệu này đã được các cơ quan có chức năng kiểm duyệt. Điều này gây rất nhiều khó khăn cho Ngân hàng trong việc nắm bắt tình hình hoạt động kinh doanh, cũng như việc quản lý vốn vay của đơn vị. Nhiều khi các ngân hàng thương mại có những quyết định đầu tư không căn cứ vào số liệu báo cáo của đơn vị mà thường dựa vào những cảm nhận trực quan của mình, điều này nếu kéo dài sẽ rất nguy hiểm.

➤ **Môi trường kinh tế**

Hoạt động kinh doanh tiền tệ là một loại hình kinh doanh đặc biệt, rất nhạy cảm, chịu tác động mạnh mẽ từ các yếu tố của nền kinh tế trong nước và thế giới. Trong thời gian

qua nền kinh tế nước ta cũng như một số nước trong khu vực có những biến động gây ảnh hưởng không nhỏ đến ngành ngân hàng.

➤ **Môi trường pháp lý**

Hệ thống văn bản pháp luật có liên quan đến hoạt động ngân hàng hiện nay, tuy đã được cải tiến nhiều nhưng vẫn chưa thực sự khoa học và thiếu đồng bộ, chưa đủ sức điều chỉnh những diễn biến phức tạp trong thực tế kinh doanh của ngân hàng thương mại. Nhiều hướng dẫn của các bộ, ngành khác nhau còn chồng chéo, rất khó khăn trong việc triển khai thực hiện.

➤ **Những nguyên nhân bất khả kháng**

Đó là những nguyên nhân như bão lụt, hạn hán, động đất, hoả hoạn..., các vụ ăn cắp, lừa đảo... gây thiệt hại về tài sản của ngân hàng hoặc của khách hàng khiến người vay mất khả năng trả nợ vay.

Đối với loại rủi ro này, ngân hàng phòng ngừa bằng các biện pháp như: mua bảo hiểm, tăng cường bảo vệ trực tiếp, giáo dục ý thức, trách nhiệm cho nhân viên ngân hàng ...

1.3. Hiệu quả hoạt động tín dụng tại các NHTM

1.3.1. Quan điểm về hiệu quả hoạt động tín dụng

1.3.1.1. Quan điểm của ngân hàng về hiệu quả hoạt động tín dụng

Hoạt động tín dụng của ngân hàng được coi là hiệu quả khi nó mang lại thu nhập và tỷ lệ sinh lời lớn nhất ứng với mức độ rủi ro chấp nhận được của ngân hàng trong quá trình thực hiện tài trợ của ngân hàng và phục vụ mục tiêu phát triển của từng ngân hàng trong từng giai đoạn.

Hiệu quả hoạt động tín dụng bao gồm sự tăng trưởng về mặt quy mô tín dụng và sự nâng cao về mặt chất lượng tín dụng.

1.3.1.2. Quan điểm của khách hàng về hiệu quả hoạt động tín dụng

Đứng trên góc độ người đi vay, hoạt động tín dụng ngân hàng được coi là có hiệu quả khi nó đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn với chi phí vốn thấp nhất và thuận lợi nhất cho khách hàng nhận tín dụng. Như vậy, hiệu quả hoạt động tín dụng thể hiện trên một

số khía cạnh cơ bản sau:

- Hoạt động tín dụng phải đa dạng về loại hình sản phẩm, đáp ứng nhu cầu khác nhau của các đối tượng khách hàng khác nhau.
- Lãi và phí của khoản tín dụng thấp.
- Giá trị khoản tín dụng, phương thức cho vay và phương thức thu nợ của ngân hàng đối với các khoản tín dụng phải phù hợp với yêu cầu sử dụng vốn và chu kỳ sản xuất kinh doanh của từng đối tượng khách hàng.

- Quy trình, thủ tục phải nhanh chóng, đơn giản, tạo thuận tiện cho khách hàng.

➤ Như vậy, hiệu quả hoạt động tín dụng xét trên quan điểm của khách hàng và ngân hàng có sự khác biệt đáng kể, thậm chí có những mâu thuẫn về lợi ích, xuất phát từ hai mặt của quá trình cung cầu tín dụng trên thị trường. Chính vì thế, khi đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng và xây dựng chính sách tín dụng thì ngân hàng luôn phải xét trên cả hai góc độ mức độ thỏa mãn nhu cầu của ngân hàng và khách hàng, từ đó có những điều chỉnh phù hợp để hoạt động tín dụng đạt hiệu quả cao nhất.

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng

Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng bao hàm nội dung về mặt số lượng và chất lượng như sau:

1.3.2.1. Các chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng quy mô tín dụng

a) Tỷ trọng và tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng

Dư nợ tín dụng là giá trị tín dụng do ngân hàng cấp cho khách hàng tại một thời điểm nhất định. Tổng dư nợ tín dụng bao gồm dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động tín dụng của ngân hàng yếu kém, không có khả năng mở rộng, khả năng tiếp thị của ngân hàng kém, trình độ của cán bộ nhân viên thấp. Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng cao bởi đằng sau những khoản tín dụng đó còn có những rủi ro tín dụng mà ngân hàng phải gánh chịu.

- Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng (%):

Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng

$$= \frac{\text{dư nợ tín dụng kỳ này} - \text{dư nợ tín dụng kỳ trước}}{\text{dư nợ tín dụng kỳ trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh quy mô tín dụng của ngân hàng kỳ này so với kỳ trước tăng hay giảm bao nhiêu, cũng như phản ánh sự uy tín của ngân hàng đối với các cá nhân, doanh nghiệp.

- Tỷ trọng dư nợ tín dụng (%):

$$\text{Tỷ trọng dư nợ tín dụng} = \frac{\text{dư nợ tín dụng}}{\text{tổng tài sản có}} \times 100\%$$

Ngoài ra, chỉ tiêu kết cấu dư nợ còn phản ánh tỷ trọng của các loại dư nợ trong tổng dư nợ.

- Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn/trung hạn/dài hạn (%):

dư nợ ngắn hạn, trung hạn, dài hạn

$$\text{Tỷ trọng dư nợ} = \frac{\text{dư nợ (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn)}}{\text{tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Phân tích kết cấu dư nợ sẽ giúp ngân hàng biết được ngân hàng cần đẩy mạnh quy mô cho vay theo loại hình nào để cân đối với thực lực của ngân hàng. Kết cấu dư nợ khi so sánh với kết cấu nguồn vốn huy động sẽ cho biết rủi ro của loại hình cho vay nào là cao nhất.

b) Doanh thu cho vay và tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay

- Doanh số cho vay: Là tổng số tiền cho vay trong kỳ tính theo tháng, quý, năm. Chỉ tiêu này phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, thấy được khả năng hoạt động tín dụng qua các năm.

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay} = \frac{\text{Doanh số cho vay}}{\text{nguồn vốn huy động}}$$

- Tốc độ tăng trưởng doanh số tín dụng (%):

Tốc độ tăng trưởng doanh số tín dụng

$$= \frac{\text{Doanh số kỳ này} - \text{Doanh số kỳ trước}}{\text{Doanh số kỳ trước}} \times 100\%$$

1.3.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng hoạt động tín dụng

Việc đánh giá chất lượng tín dụng đối với một ngân hàng là hết sức quan trọng. Bởi chất lượng tín dụng biểu hiện khả năng hoạt động của ngân hàng tốt hay xấu, làm cơ sở để đánh giá ngân hàng. Mặt khác, việc đánh giá chất lượng tín dụng cũng giúp cho ngân hàng có những thay đổi hợp lý, điều chỉnh hoạt động để nâng cao khả năng cạnh tranh của mình. Việc nâng cao chất lượng tín dụng không những làm cho ngân hàng tăng thu nhập mà còn giúp ngân hàng được an toàn. Phương pháp đánh giá chất lượng tín dụng mang tính khoa học, nó vừa cụ thể vừa trừu tượng nên để đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng người ta dựa vào 2 hệ thống chỉ tiêu:

❖ Chỉ tiêu định lượng

a) Chỉ tiêu nợ quá hạn

Nợ quá hạn là những khoản cho vay đến hạn mà khách hàng không trả được số tiền trong hợp đồng tín dụng và tiền lãi của số tiền đó và không được ngân hàng gia hạn. Để đánh giá chất lượng tín dụng trên cơ sở nợ quá hạn, người ta thường thông qua tỷ lệ nợ quá hạn:

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

Chỉ tiêu này càng nhỏ thì chất lượng tín dụng càng cao. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đối với các khoản vay.

b) Chỉ tiêu nợ xấu

Thông thường khi lập bảng theo dõi nợ quá hạn ngân hàng thường phân nợ quá hạn theo:

- Nhóm 1(Nợ đủ tiêu chuẩn): là các khoản nợ trong hạn được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn.
- Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày; đây là các khoản nợ được đánh giá là có khả năng thu hồi đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ.
- Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày;

Khóa luận tốt nghiệp

đây là các khoản nợ được đánh giá là không khả năng thu hồi đủ cả nợ gốc và lãi khi đến hạn, có thể gây tổn thất một phần nợ gốc và lãi.

- Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày; đây là các khoản nợ được đánh giá là không khả năng thu hồi đủ cả nợ gốc và lãi khi đến hạn, gây tổn thất cho ngân hàng.

- Nhóm 5 (Nợ có khả năng không thu hồi được), mất vốn, bao gồm: Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

Nợ xấu (NPL): Là các khoản nợ thuộc nhóm 3,4,5. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ để đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

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

Sự phân loại này có ý nghĩa đối với việc quản lý chất lượng tín dụng và đánh giá để thiết lập dự phòng mất vốn.

c) Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

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

Trong đó: Dư nợ bình quân trong kỳ = (Dư nợ đầu kỳ + Dư nợ cuối kỳ)/2

Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ vòng quay của tín dụng của ngân hàng càng nhanh, điều này cũng chứng tỏ việc thu hồi nợ nhanh và đúng hạn, do đó tỷ lệ này cao cũng chứng tỏ chất lượng tín dụng của ngân hàng rất tốt. Mặt khác vòng quay vốn tín dụng nhanh chứng tỏ tốc độ luân chuyển tiền tệ trong nền kinh tế nhanh, ngân hàng đã tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hoá. Với một lượng vốn nhất định nhưng do tốc độ chu chuyển vốn tín dụng nhanh nên ngân hàng có thể đáp ứng nhu cầu vốn tín dụng của doanh nghiệp trong phát triển kinh doanh.

d) Chỉ tiêu các thông số quy định

Ngoài các chỉ tiêu trên thì chất lượng tín dụng còn được đánh giá thông qua việc đảm bảo các quy chế thể lệ tín dụng như cho vay một khách hàng, hệ số an toàn vốn tối thiểu là 8%.

+ Giới hạn cho vay một khách hàng: Để đảm bảo khả năng thanh toán, bất cứ một

Khóa luận tốt nghiệp

NHTM nào cũng chỉ được cấp tín dụng cho một khách hàng không quá 15% vốn tự có.

+ Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (hệ số Cook): Tỷ lệ này cho biết một đồng vốn tự có bảo vệ cho bao nhiêu đồng tài sản có rủi ro của NHTM. Nó được tính bằng công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu} = \frac{\text{vốn tự có}}{\text{tài sản có rủi ro quy đổi}}$$

+ Dư nợ của một khách hàng không quá 10% vốn điều lệ và các quỹ.

e) Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn

$$\text{Hiệu suất sử dụng nguồn vốn} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh ngân hàng cho vay được bao nhiêu so với nguồn vốn huy động, nó còn nói lên khả năng huy động vốn tại địa phương của ngân hàng. Chỉ tiêu này lớn thể hiện vốn huy động tham gia vào dư nợ ít, khả năng huy động vốn của ngân hàng còn chưa tốt. Chỉ tiêu này rất quan trọng vì nó đánh giá hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng, liệu ngân hàng đã sử dụng hết khả năng của mình trong cho vay hay chưa?

f) Chỉ tiêu hệ số thu nợ

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

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

g) 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 ngân hàng, đánh giá khả năng đôn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng từ việc cho vay. Tỷ lệ này càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của ngân hàng càng tốt, ngược lại ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu lãi, ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh thu của ngân hàng, chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của ngân hàng, có thể nợ xấu 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.

h) Tỷ lệ doanh số cho vay/ vốn huy động (%)

$$\text{Tỷ lệ doanh số cho vay/ vốn huy động} = \frac{\text{Doanh số cho vay}}{\text{vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh có bao nhiêu vốn dùng vào việc cho vay trên 100 đơn vị vốn huy động được. Tỷ lệ này càng gần đến 100% cho thấy việc huy động vốn của ngân hàng đáp ứng đủ nhu cầu cho vay. Nếu tỷ lệ này >100% thì việc huy động vốn của ngân hàng không đủ đáp ứng nhu cầu vốn cho vay. Ngân hàng phải sử dụng các nguồn khác với lãi suất cao hơn và điều này làm giảm hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

i) Tỷ lệ dư nợ/ vốn huy động (%)

$$\text{Tỷ lệ dư nợ / vốn huy động} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh ngân hàng cho vay được bao nhiêu so với nguồn vốn huy động, cho biết hiệu quả sử dụng vốn huy động của ngân hàng, thể hiện ngân hàng đã chủ động trong việc tích cực tạo lợi nhuận từ nguồn vốn huy động hay chưa. Đồng thời cũng phản ánh tính thanh khoản của ngân hàng (khả năng đáp ứng nhu cầu rút vốn của khách hàng gửi tiết kiệm) và cũng đồng thời phản ánh khả năng sinh lợi từ tài sản huy động của ngân hàng. Tỷ lệ này càng thấp thì tính thanh khoản của ngân hàng càng cao. Tuy nhiên, nếu tỷ lệ này thấp thì hoạt động cho vay của ngân hàng chưa phát huy được hết hiệu quả và ngược lại.

j) 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 hồi nợ của ngân hàng. 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.

❖ Chỉ tiêu định tính

Trong quá trình đánh giá chất lượng tín dụng ngoài những chỉ tiêu có thể lượng hoá được thì còn có rất nhiều yếu tố mà không thể lượng hoá được. Các chỉ tiêu định tính được qua quy chế, chế độ, thể lệ tín dụng, qua độ thoả mãn của khách hàng đối với sản phẩm của khách hàng, độ tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Ví dụ như:

- Cảm giác an tâm của khách hàng khi đến giao dịch với ngân hàng nếu ngân hàng có bảo vệ, có bãi gửi xe, có nhân viên trông xe không thu lệ phí thì ngân hàng sẽ tạo được một ấn tượng đầu tiên rất tốt đẹp trong lòng khách hàng.
- Nếu ngân hàng có sơ đồ làm việc của các phòng ban sẽ giúp khách hàng không bị bối rối và đỡ tốn thời gian. Từ đó khách hàng sẽ có ấn tượng tốt về ngân hàng.
- Cách bố trí sắp xếp trong phòng làm việc của ngân hàng, trang phục của nhân viên, đặc biệt là thái độ phục vụ của cán bộ tín dụng ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng.
- Uy tín của ngân hàng cũng góp phần làm nên chất lượng tín dụng của ngân hàng.

1.3.3. Sự cần thiết và một số giải pháp phải nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại

1.3.3.1. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng

➤ Đối với ngân hàng

Hiệu quả của hoạt động tín dụng góp phần lành mạnh hóa các quan hệ tín dụng, các thủ tục tín dụng đơn giản, thuận tiện sẽ tạo điều kiện mở rộng quan hệ tín dụng nhưng vẫn đảm bảo an toàn cho ngân hàng.

Hiệu quả hoạt động tín dụng cao làm tăng khả năng cung cấp dịch vụ của các NHTM do tạo thêm nguồn vốn từ việc tăng vòng quay vốn tín dụng và thu hút được nhiều khách hàng bởi các hình thức của sản phẩm, dịch vụ tạo ra một hình ảnh về biểu tượng, uy tín của ngân hàng và sự trung thành của khách hàng. Hiệu quả hoạt động tín dụng tốt làm tăng khả năng sinh lời của sản phẩm, dịch vụ ngân hàng do giảm được sự chậm trễ, chi phí nghiệp vụ, chi phí quản lý... Mặt khác, nó đảm bảo khả năng thanh toán và lợi nhuận của ngân hàng, tạo thuận lợi cho sự tồn tại lâu dài của ngân hàng vì hiệu quả hoạt động

tín dụng tốt cho phép ngân hàng giữ được những khách hàng trung thành, thu hút nhiều khách hàng khác và tạo cho ngân hàng những khoản lợi nhuận bổ sung để bổ sung vốn đầu tư.

➤ **Đối với doanh nghiệp**

Hiệu quả hoạt động tín dụng ngân hàng được nâng cao tạo niềm tin cho khách hàng đối với ngân hàng. Trong nền kinh tế thị trường, khách hàng có quyền lựa chọn ngân hàng làm đối tác, khách hàng chỉ đến những ngân hàng nào giúp họ thực hiện các dự án có hiệu quả thông qua các dịch vụ của ngân hàng về tín dụng. Điều này tác động trở lại ngân hàng: khi chất lượng tín dụng của ngân hàng được nâng cao thì thị trường của ngân hàng được mở rộng.

Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng góp phần phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, lành mạnh hóa tình hình tài chính của doanh nghiệp. Hiệu quả hoạt động tín dụng tốt sẽ đáp ứng kịp thời, đầy đủ nhu cầu vay vốn với thời gian, lãi suất hợp lý sẽ giúp doanh nghiệp mở rộng hoạt động sản xuất, làm tăng doanh thu, tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp. Mặt khác để đảm bảo nâng cao chất lượng tín dụng, các ngân hàng phải giúp đỡ, kiểm tra, giám sát tình hình tài chính của doanh nghiệp, qua đó chấn chỉnh những sai sót trong hoạt động tài chính của doanh nghiệp.

➤ **Đối với nền kinh tế**

Hiệu quả hoạt động tín dụng tạo điều kiện cho ngân hàng làm chức năng trung gian tín dụng trong nền kinh tế quốc dân, là cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư, góp phần điều hòa vốn trong nền kinh tế, giảm lượng tiền mặt trong lưu thông, giải quyết mối quan hệ cung cầu về vốn. Việc sử dụng hiệu quả tín dụng ngân hàng góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định tiền tệ, tăng trưởng kinh tế.

Tín dụng ngân hàng là công cụ để thực hiện các chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế xã hội, hiệu quả từ hoạt động tín dụng nâng cao sẽ góp phần làm tăng hiệu quả sản xuất xã hội, đầu tư đúng hướng để khai thác tiềm năng về tài nguyên, lao động, đảm bảo sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phát triển cân đối giữa các ngành nghề, các vùng trong cả nước theo hướng công nghiệp hóa hiện đại hóa.

Chính vì những lý do trên, việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng là sự cần thiết khách quan để ngân hàng có thể tồn tại và phát triển vững chắc đồng thời tạo ra hiệu quả kinh tế cho toàn xã hội.

1.3.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động tín dụng

➤ **Các yếu tố khách quan**

a) Tình hình biến động nền kinh tế quốc gia, khu vực và thế giới

Sự biến động của các yếu tố kinh tế như lạm phát, thất nghiệp, tăng trưởng kinh tế, các giai đoạn vận động của chu kỳ kinh tế... hay các biến động về chính trị, xã hội như: thiên tai, dịch bệnh, chiến tranh... luôn là những nhân tố có thể gây nên những tác động trực tiếp hoặc gián tiếp tới hiệu quả hoạt động tín dụng.

b) Chính sách tiền tệ trong từng thời kỳ

Thông thường khi chính sách tiền tệ nới lỏng tạo điều kiện cho các Ngân hàng mở rộng hoạt động tín dụng, đáp ứng nhu cầu vốn trong nền kinh tế; nhưng sự nới lỏng trong các quy định về tín dụng có thể khiến ngân hàng nhận về những khoản tín dụng chất lượng kém, điều này phụ thuộc vào hiệu quả công tác quản trị rủi ro tín dụng.

Khi ngân hàng thực thi một chính sách tiền tệ thắt chặt cũng có nghĩa quy mô cung tiền trong nền kinh tế cần thu hẹp lại, kéo theo đó là các vấn đề về tăng trưởng kinh tế, việc làm... và tác động tới hiệu quả hoạt động tín dụng từ phía khả năng trả nợ của khách hàng nhận tín dụng và từ bản thân ngân hàng.

c) Môi trường văn hóa, xã hội

Hoạt động tín dụng ngân hàng trước hết phụ thuộc vào nhu cầu tín dụng và thị hiếu, tập quán của khách hàng. Chính vì thế các yếu tố văn hóa, xã hội như sự phân bố ngành nghề, tiềm năng phát triển kinh tế từng vùng, tốc độ đô thị hóa, tập quán tiêu dùng của người dân... đều là các yếu tố cần được xem xét trong suốt quá trình hoạt động của ngân hàng vì nó có ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả hoạt động tín dụng và có thể mở ra những thị trường tiềm năng cho ngân hàng.

d) Môi trường pháp lý

Hoạt động tín dụng ngân hàng liên quan đến hầu hết các ngành nghề kinh tế nên bất

cứ sự thay đổi nào trong các quy định của pháp luật điều tác động tới hoạt động tín dụng ngân hàng.

Môi trường pháp lý ổn định với hệ thống luật lệ chặt chẽ, hoàn thiện tạo điều kiện cho các hệ thống thị trường khác phát triển và hỗ trợ cho hoạt động tín dụng đạt hiệu quả cao. Trái lại, khi hệ thống pháp luật còn nhiều khiếm khuyết và lỏng lẻo làm gia tăng rủi ro tín dụng cho ngân hàng và không đảm bảo quyền lợi của ngân hàng trong các quan hệ tín dụng.

➤ Các nhân tố chủ quan

a) Chính sách và quy trình tín dụng của ngân hàng

Chính sách tín dụng phản ánh cương lĩnh tài trợ của một ngân hàng, trong đó nêu lên một hệ thống các quy định về quy trình và nguyên tắc cho hoạt động tín dụng, trở thành hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng và nhân viên ngân hàng.

Cương lĩnh tài trợ của một ngân hàng nêu lên quan điểm của người lãnh đạo ngân hàng trong việc cấp tín dụng với các mức rủi ro có thể chấp nhận và tỷ lệ sinh lời mong muốn của ngân hàng, từ đó ảnh hưởng tới doanh số và chất lượng tín dụng.

Một chính sách tín dụng hợp lý, khoa học có ảnh hưởng quyết định đến hiệu quả hoạt động tín dụng.

Quy trình tín dụng bao gồm những bước mà cán bộ tín dụng phải thực hiện khi tài trợ cho khách hàng. Một quy trình khoa học với các thủ tục nhanh gọn và thuận tiện cho khách hàng nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ, an toàn cho ngân hàng là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu tạo nên tính cạnh tranh của ngân hàng và nâng cao hiệu quả tín dụng cả về quy mô và chất lượng tín dụng.

b) Mạng lưới chi nhánh và thị trường hoạt động chủ yếu

Một hệ thống ngân hàng với mạng lưới chi nhánh rộng và được tổ chức, phân cấp, phân quyền một cách chặt chẽ, hợp lý thì có thể tạo nên hiệu quả quy mô lớn, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Trái lại, một ngân hàng chỉ theo đuổi chính sách tăng trưởng tín dụng mà ra sức mở rộng địa bàn hoạt động mà công tác quản trị tín dụng không tốt là một trong những yếu tố làm gia tăng rủi ro tín dụng.

c) Khả năng đa dạng hóa các khoản cho vay

Một ngân hàng có thể giảm thiểu rủi ro tín dụng thông qua đa dạng hóa các khoản cho vay thông qua việc cấp tín dụng cho nhiều đối tượng khách hàng, trên nhiều thị trường khác nhau, ở nhiều khu vực khác nhau...với sự phong phú của các loại hình sản phẩm từ hoạt động tín dụng.

Tuy nhiên, đa dạng hóa chỉ có thể giảm thiểu rủi ro nếu trình độ quản lý của ngân hàng tốt vì nó làm giảm khả năng tập trung và làm phân tán chuyên môn của cán bộ ngân hàng nên có thể làm gia tăng các khoản tín dụng kém chất lượng.

d) Chất lượng cán bộ tín dụng

Cán bộ ngân hàng, đặc biệt là cán bộ tín dụng là những người trực tiếp làm việc với khách hàng, đánh giá các khoản tín dụng. Vì vậy, trình độ và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng là những yếu tố quan trọng hàng đầu quyết định hiệu quả hoạt động tín dụng.

Đội ngũ cán bộ chất lượng cao là một trong những nguồn lực quan trọng nhất cho sự phát triển của một hệ thống ngân hàng.

e) Trình độ công nghệ ngân hàng

Công nghệ ngân hàng hiện đại với những chương trình phần mềm tiên tiến, khoa học và những thiết bị hiện đại cho phép thu thập và quản trị thông tin nhanh chóng, hiệu quả...từ đó phát hiện kịp thời những rủi ro trong hoạt động của mình và cho phép điều hành hoạt động trong toàn hệ thống một cách nhanh chóng, linh hoạt.

Mặt khác, công nghệ hiện đại, phù hợp sẽ hỗ trợ đắc lực cho cán bộ tín dụng ngân hàng, cho phép xử lý thông tin một cách nhanh chóng và chính xác, hạn chế những đánh giá mang tính chủ quan...từ đó giảm thiểu rủi ro và nâng cao hoạt động tín dụng.

f) Trình độ marketing ngân hàng

Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cũng giống như các hàng hóa khác, để có thể đến tay người tiêu dùng và được thị trường chấp nhận đòi hỏi trình độ marketing phải tốt.

Đặc biệt trong điều kiện thị trường chưa hiệu quả, có nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng còn mới mẻ và xa lạ đối với khách hàng như các hợp đồng tài chính phái sinh, thuê

tài chính...thì vai trò của công tác marketing lại càng quan trọng để có thể làm cho khách hàng thấy được các tiện ích của sản phẩm đó.

g) Trình độ quản lý rủi ro tín dụng

Có thể nói kinh doanh ngân hàng là kinh doanh rủi ro nên hoạt động ngân hàng chỉ có thể đạt hiệu quả cao khi trình độ quản lý tốt.

Công tác quản trị rủi ro tín dụng cho phép ngân hàng đánh giá, hạn chế và phòng ngừa rủi ro tín dụng, từ đó lựa chọn tài trợ cho những khách hàng có mức rủi ro có thể chấp nhận với tỷ lệ lợi tức (lãi và phí) phù hợp, và loại bỏ những khoản tín dụng vẫn đảm bảo an toàn cho hoạt động của mình.

➤ **Các nhân tố liên quan đến khách hàng nhận tín dụng**

a) Nhu cầu vay vốn của khách hàng trong từng thời kỳ

Chính sách tín dụng và quy mô tín dụng ngân hàng trước hết phụ thuộc vào nhu cầu tín dụng của khách hàng.

Nhu cầu tín dụng tùy thuộc vào từng đối tượng khách hàng, lĩnh vực ngành nghề của khách hàng...thị trường của ngân hàng và sự phát triển của nền kinh tế.

b) Đặc thù của đối tượng khách hàng chủ yếu: ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh, thị trường hoạt động

Gắn với từng đối tượng khách hàng với những đặc điểm riêng biệt về ngành nghề, thị trường hoạt động...mà ngân hàng phải lựa chọn những phương thức tài trợ tín dụng phù hợp với các đặc thù đó. Mặt khác, mỗi đối tượng khách hàng lại gắn với những rủi ro tín dụng căn bản. Chính vì vậy, hiểu được đặc thù của từng nhóm đối tượng khách hàng là yếu tố tiên quyết để đạt hiệu quả tín dụng cao.

c) Khả năng tài chính của khách hàng

Khả năng tài chính của khách hàng gồm khả năng thanh toán, khả năng hoạt động, khả năng sinh lời, khả năng cân đối vốn...Khả năng tài chính sẽ quyết định đến tính sinh lời, tính hiệu quả của việc sử dụng vốn, do đó ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả tiền vay cho ngân hàng.

Thẩm định khả năng tài chính của khách hàng trước, trong và sau khi tài trợ tín

dụng là một yêu cầu bắt buộc đối với hoạt động của ngân hàng để đảm bảo an toàn và sinh lời của hoạt động tín dụng.

d) Các đảm bảo tín dụng

Thông thường các khoản tín dụng ngân hàng đều đòi hỏi phải có đảm bảo. Đảm bảo tín dụng có thể từ chính thu nhập của dự án, từ việc cầm cố, thế chấp tài sản đảm bảo hoặc đảm bảo bằng cam kết của bên thứ ba. Tuy nhiên, cũng có trường hợp ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng có uy tín cao hoặc món vay quá nhỏ bé so với tài sản của doanh nghiệp thì có thể không cần đảm bảo cho khoản tín dụng.

Đảm bảo tín dụng tạo ra nguồn thu nợ thứ hai cho ngân hàng trong trường hợp khách hàng không thể trả nợ theo như cam kết ban đầu khi nhận tín dụng. Vì thế, chất lượng và tính thanh khoản của tài sản đảm bảo và tỷ lệ cho vay theo giá trị tài sản bảo đảm có ảnh hưởng không nhỏ tới rủi ro tín dụng và chất lượng hoạt động tín dụng.

Tóm lại: Chương I phân tích các vấn đề lý luận, khái quát về hoạt động tín dụng của ngân hàng bao gồm khái niệm, phân loại tín dụng, vai trò của tín dụng và các vấn đề liên quan đến hiệu quả hoạt động tín dụng như: quan niệm về hiệu quả hoạt động tín dụng, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng. Những nền tảng lý luận này là cơ sở để phân tích, là công cụ để đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng tại ngân hàng cũng như việc đề ra các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh.

**CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN
DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH
DUYÊN HẢI – PHÒNG GIAO DỊCH QUẢN TOAN**

2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan

2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan(ACB)

Tên giao dịch

- Tên đầy đủ bằng tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
- Tên viết tắt bằng tiếng Việt: **Ngân hàng Á Châu**
- Tên đầy đủ bằng tiếng Anh: Asia Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt bằng tiếng Anh: ACB
- Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh
- Số điện thoại: (84.8) 3929 0999
- Số fax: (84.8) 3839 9885
- Website: www.acb.com.vn
- Mã cổ phiếu: **ACB**

Vốn điều lệ: 9.376.965.060.000 đồng

(Bằng chữ: Chín nghìn ba trăm bảy mươi sáu tỷ chín trăm sáu mươi lăm triệu không trăm sáu mươi nghìn đồng.)

- Gồm 346 chi nhánh và phòng giao dịch trên cả nước
- Giấy phép thành lập:
- Số 533/GP-UB do Ủy ban nhân dân TP.Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993
- Số 0032/NH-GP do thống đốc ngân hàng nhà nước cấp ngày 24/04/1993
- Ngày 04/06/1993 ACB chính thức đi vào hoạt động
- Tên chi nhánh thực tập: Ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – phòng giao dịch Quán Toan

Giám Đốc phòng giao dịch: Ông Đào Văn Kiên

***2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh
Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan(ACB)***

- Giai đoạn 1993 - 1995

Đây là giai đoạn hình thành ACB. Những người sáng lập ACB có năng lực tài chính, học thức và kinh nghiệm thương trường, cùng chia sẻ một nguyên tắc kinh doanh là “quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn, hiệu quả” và đó là chất kết dính tạo sự đoàn kết bấy lâu nay. Giai đoạn này, xuất phát từ vị thế cạnh tranh, ACB hướng về khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân, với quan điểm thận trọng trong việc cấp tín dụng cung ứng sản phẩm dịch vụ mới mà thị trường chưa có (cho vay tiêu dùng, dịch vụ chuyển tiền nhanh Western Union, thẻ tín dụng).

- Giai đoạn 1996 – 2000

ACB là ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa. Năm 1997, ACB bắt đầu tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại theo một chương trình đào tạo toàn diện kéo dài hai năm, do các giảng viên nước ngoài trong lĩnh vực ngân hàng thực hiện. Thông qua chương trình này, ACB đã nắm bắt một cách hệ thống các

nguyên tắc vận hành của một ngân hàng hiện đại, các chuẩn mực và giai đoạn 1993 - 1995: thông lệ trong quản lý rủi ro, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ, và nghiên cứu ứng dụng trong điều kiện Việt Nam. Năm 1999, ACB triển khai chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng, xây dựng hệ thống mạng diện rộng, nhằm trực tuyến hóa và tin học hóa hoạt động giao dịch; và cuối năm 2001, ACB chính thức vận hành hệ thống công nghệ ngân hàng lõi là TCBS (The Complete Banking Solution: Giải pháp ngân hàng toàn diện), cho phép tất cả chi nhánh và phòng giao dịch nối mạng với nhau, giao dịch tức thời, dùng chung cơ sở dữ liệu tập trung. Năm 2000, ACB đã thực hiện tái cấu trúc như là một bộ phận của chiến lược phát triển trong nửa đầu thập niên 2000. Cơ cấu tổ chức được thay đổi theo định hướng kinh doanh và hỗ trợ. Ngoài các khối, còn có một số phòng ban do Tổng giám đốc trực tiếp chỉ đạo. Hoạt động kinh

Khóa luận tốt nghiệp

doanh của Hội sở được chuyển giao cho Sở giao dịch (Tp. HCM). Việc tái cấu trúc nhằm đảm bảo sự chỉ đạo xuyên suốt toàn hệ thống; sản phẩm được quản lý theo định hướng khách hàng và được thiết kế phù hợp với từng phân đoạn khách hàng; quan tâm đúng mức việc phát triển kinh doanh và quản lý rủi ro.

- Giai đoạn 2001 – 2005:

Năm 2003, ACB xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực (i) huy động vốn, (ii) cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, (iii) thanh toán quốc tế và (iv) cung ứng nguồn lực tại hội sở. Năm 2005, ACB và Ngân hàng Standard Chartered (SCB) ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật toàn diện; và SCB trở thành cổ đông chiến lược của ACB. Báo cáo thường niên 2012 triển khai giai đoạn hai của chương trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, bao gồm các cấu phần (i) nâng cấp máy chủ, (ii) thay thế phần mềm xử lý giao dịch thẻ ngân hàng bằng một phần mềm mới có khả năng tích hợp với nền công nghệ lõi hiện có, và (iii) lắp đặt hệ thống máy ATM.

- Giai đoạn 2006 - 2010:

ACB niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội vào tháng 10/2006. Trong giai đoạn này, ACB đẩy nhanh việc mở rộng mạng lưới hoạt động, đã thành lập mới và đưa vào hoạt động cả thảy 223 chi nhánh và phòng giao dịch, tăng từ 58 đơn vị vào cuối năm 2005 lên 281 đơn vị vào cuối năm 2010; số lượng chi nhánh và phòng giao dịch tăng thêm lần lượt là 19 (2006), 23 (2007), 75 (2008), 51 (2009), và 45 (2010). Trong năm 2007, ACB tiếp tục chiến lược đa dạng hóa hoạt động, thành lập Công ty Cho thuê tài chính ACB; cũng như tăng cường hợp tác với các đối tác như Công ty Open Solutions (OSI) – Thiên Nam để nâng cấp hệ ngân hàng cốt lõi; với Microsoft về áp dụng công nghệ thông tin vào vận hành và quản lý; với Ngân hàng Standard Chartered về phát hành trái phiếu; và trong năm 2008, với Tổ chức American Express về séc du lịch; với Tổ chức JCB về dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ JCB. ACB phát hành 10 triệu cổ phiếu mệnh giá 100 tỷ đồng, với số tiền thu được là hơn 1.800 tỷ đồng (2007); và tăng vốn điều lệ lên 6.355 tỷ đồng (2008). Năm 2009, ACB hoàn thành cơ bản chương trình tái cấu trúc nguồn nhân lực; xây dựng mô hình chi nhánh theo định hướng

bán hàng. Năm 2010, ACB xây dựng Trung tâm dữ liệu dự phòng đạt chuẩn ở tỉnh Đồng Nai; phát triển hệ thống kênh phân phối phi truyền thống như ngân hàng điện tử và bán hàng qua điện thoại (telesales). Trong giai đoạn này ACB được Nhà nước Việt Nam tặng hai huân chương lao động và được nhiều tạp chí tài chính có uy tín trong khu vực và trên thế giới bình chọn là ngân hàng tốt nhất Việt Nam.

- Năm 2011

Tháng Giêng, định hướng chiến lược phát triển của ACB giai đoạn 2011- 2015 và tầm nhìn 2020 được ban hành. Trong đó nhấn mạnh đến chương trình chuyển đổi hệ thống quản trị điều hành phù hợp với các quy định pháp luật Việt Nam và hướng đến áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất. Cuối năm, ACB đã khánh thành Trung tâm Dữ liệu dạng mô-đun (enterprise module data center) tại Tp. HCM với tổng giá trị đầu tư gần 2 triệu USD. Đây là trung tâm dữ liệu xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam. Ngoài ra, Trung tâm Vàng ACB là đơn vị đầu tiên trong ngành cùng một lúc được Tổ chức QMS Australia chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và Tổ chức Công nhận Việt Nam (Accreditation of Vietnam) công nhận năng lực thử nghiệm và hiệu chuẩn (xác định hàm lượng vàng) đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005. Đây là bước đầu trong định hướng cho Trung tâm Vàng ACB xây dựng Nhà máy tinh luyện vàng và Phòng thí nghiệm giám định tuổi vàng theo chuẩn mực quốc tế trong tương lai. Trong năm, ACB đưa vào hoạt động thêm 45 chi nhánh và phòng giao dịch.

- Năm 2012

Sự cố tháng 8/2012 đã tác động đáng kể đến nhiều mặt hoạt động của ACB, đặc biệt là huy động và kinh doanh vàng. ACB đã ứng phó tốt sự cố rút tiền xảy ra trong tuần cuối tháng 8; và nhanh chóng khôi phục toàn bộ số dư huy động tiết kiệm VND chỉ trong thời gian 2 tháng sau đó. Đáng lưu ý là tuy tổng tiền gửi khách hàng có giảm nhưng huy động tiết kiệm VND của ACB tăng trưởng 16,3% so đầu năm. ACB cũng lành mạnh hóa cơ cấu bảng tổng kết tài sản thông qua việc xử lý các tồn đọng liên quan đến hoạt động kinh doanh vàng theo chủ trương của Ngân hàng Nhà nước. ACB cũng thực thi quyết liệt

việc cắt giảm chi phí trong 6 tháng cuối năm; bước đầu hoàn chỉnh khuôn khổ quản lý rủi ro về mặt quy trình chính sách; và thành lập mới 16 chi nhánh và phòng giao dịch. Một số đơn vị kênh phân phối vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng ổn định về lợi nhuận và hoàn thành kế hoạch năm.

- Năm 2013

Tuy kết quả hoạt động không như kỳ vọng nhưng ACB vẫn có mức độ tăng trưởng khả quan về huy động và cho vay VND. Nợ xấu được kiểm soát ở mức 3% sau những biện pháp mạnh về thu hồi nợ, xử lý rủi ro tín dụng và bán nợ cho Công ty Quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam (VAMC). ACB cũng kéo giảm hệ số chi phí/thu nhập xuống còn khoảng 66%, giảm 7% so với năm 2012. Về nhân sự, quy mô được tinh giản, và việc thay thế và bổ sung cấp quản lý được thực hiện thường xuyên. Mạng lưới kênh phân phối cũng được sắp xếp lại theo quy định mới của Ngân hàng Nhà nước. Tình hình hoạt động ba năm từ 2011 đến 2013 cũng được đánh giá lại và Chiến lược phát triển ACB cũng được điều chỉnh cho giai đoạn 2014 – 2018.

- Năm 2014

Năm 2014 ACB nâng cấp hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi (core banking) từ TCBS lên DNA, thay thế hệ cũ đã sử dụng 14 năm. Hoàn tất việc thay đổi logo, bảng hiệu mặt tiền trụ sở cho toàn bộ các chi nhánh và phòng giao dịch và ATM theo nhận diện thương hiệu mới (công bố ngày 05/01/2015). Hoàn tất việc xây dựng khung quản lý rủi ro nhằm đáp ứng đầy đủ các quy định mới về tỷ lệ đảm bảo an toàn. Quy mô và hiệu quả hoạt động kinh doanh của kênh phân phối được nâng cao.

❖ PGD Quán Toan

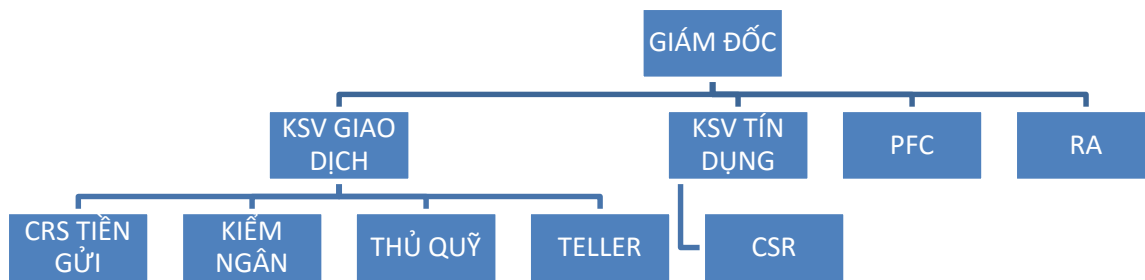
Hiện nay, tại địa bàn thành phố Hải Phòng, ngân hàng ACB có tất cả 10 chi nhánh và phòng giao dịch trong đó có 3 chi nhánh và 7 phòng giao dịch. Phòng giao dịch Quán Toan được thành lập sớm thứ 2 sau chi nhánh Hải Phòng (1995) vào ngày 22 tháng 7 năm 2003 căn cứ theo quyết định số 90/2001/QĐ-NHNN ngày 07/02/2002 của hội đồng quản trị, PGD ACB Quán Toan được thành lập và nằm vị trí Km9 quốc lộ 5, quận Hồng Bàng, TP Hải Phòng. Ban đầu, PGD Quán Toan trực thuộc chi nhánh Hải Phòng nhưng

sau khi chi nhánh Duyên Hải được thành lập 2007, PGD Quán Toan được chuyển về trực thuộc chi nhánh Duyên Hải với tên gọi chính thức là NHTMCP Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan.

2.1.2.1. *Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận tại ACB - PGD Quán Toan*

*** Cơ cấu phòng ban của ACB Quán Toan**

Bảng 2.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng



(Nguồn: phòng tổ chức hành chính – ACB Quán Toan)

*** Chức năng và nhiệm vụ chính của các phòng ban:**

a. Giám đốc

- Nhận chỉ tiêu kế hoạch do giám đốc cn/tgđ giao, tổ chức thực hiện kế hoạch.
- Tổ chức thực hiện kế hoạch tiếp thị và trực tiếp tham gia công tác tiếp thị.
- Tổ chức thực hiện công tác thẩm định tín dụng và trực tiếp tham gia công tác thẩm định, phân tích tín dụng.
- Theo dõi tình hình thanh khoản, huy động vốn và sử dụng vốn hàng ngày để tối ưu hóa việc sử dụng vốn.

Khóa luận tốt nghiệp

- Thu nhập thông tin về những biến động của môi trường bên ngoài để kịp thời điều chỉnh thay đổi các kế hoạch kinh doanh.
- Chỉ dẫn, ra lệnh, động viên, tạo ra những điều kiện thuận lợi để người dưới quyền thực hiện tốt công việc.
- Theo dõi, đôn đốc thực hiện các chỉ tiêu sao cho đạt kế hoạch
- Đại diện được ủy quyền của tổng giám đốc ký hết các văn bản, hợp đồng chứng từ với khách hàng, các đối tác hoặc để thực hiện nghiệp vụ trong nội bộ.
- Đại diện ngân hàng theo ủy quyền trong việc quan hệ với các tổ chức, chính quyền địa phương.

b. Kiểm soát viên

- Hướng dẫn, kiểm tra, kiểm soát, phê duyệt các giao dịch do giao dịch viên chuyên đến; kiểm soát các chứng từ hạch toán; báo cáo số liệu nghiệp vụ hàng ngày theo quy định.
- Thực hiện công việc kế toán cuối ngày, tháng, năm, đối chiếu với sổ sách của bộ phận kho quỹ cân với số tiền mặt tồn kho thực tế để chuẩn bị cho việc khóa sổ sách kế toán.
- Giải thích, hướng dẫn, thu thập thông tin từ khách hàng đồng thời có trách nhiệm phản hồi đến lãnh đạo phòng và các bộ phận chức năng để nâng cao chất lượng công tác kế toán nói riêng và chất lượng dịch vụ của ngân hàng nói chung.
- Hướng dẫn nghiệp vụ, đôn đốc, giám sát hàng ngày các giao dịch viên.
- Đề xuất, xây dựng những phương án và phương thức giao dịch; báo cáo trưởng/phó phòng các vấn đề nghiệp vụ phát sinh và đề xuất phương án giải quyết.
- Trợ giúp, tham mưu cho trưởng đơn vị về các nghiệp vụ, quy định liên quan tới nghiệp vụ.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do trưởng đơn vị giao.

c. PFC (nhân viên tín dụng cá nhân)

- Phát triển khách hàng
- Chăm sóc khách hàng
- Công tác khác

- + Thẩm định và đề xuất cấp tín dụng cho KHCN trong phạm vi được phân công
- + Thu thập thông tin thị trường và đối thủ cạnh tranh
- + Báo cáo công việc, cập nhập thông tin khách hàng đầy đủ và chính xác theo quy định

d. RA (nhân viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp)

- Tư vấn sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng
- Chăm sóc, phát triển khách hàng:
- Phân tích hồ sơ tín dụng của khách hàng doanh nghiệp
- + Tiếp nhận hồ sơ vay vốn và phân tích hồ sơ vay vốn của khách hàng hiện hữu và khách hàng mới theo quy định của ACB
- Công việc khác
- + Cung ứng các sản phẩm dịch vụ bán chéo khách hàng cá nhân
- + Thực hiện các công việc theo phân công của lãnh đạo

e. CSR

- Thực hiện thủ tục giải ngân trong hạn mức đã được duyệt: lập tờ trình, phiếu kiểm tra trước khi giải ngân trong hạn mức tín dụng khách hàng đã được duyệt căn cứ xác nhận tình trạng khách hàng do nhân viên quan hệ khách hàng (PFC, RA, RO, RM) lập, ngoại trừ:
 - + Khoản cấp tín dụng trung dài hạn giải ngân theo tiến độ thi công/ tín độ thực hiện dự án
 - + Các khoản cấp tín dụng/ sản phẩm tín dụng khi ban hành có quy định việc lập tờ trình do chức danh khác thực hiện
 - Lập, trình ký khế ước nhận nợ (cho vay, bao thanh toán...) theo tờ trình đã được phê duyệt
 - Lập các chứng từ nội bộ liên quan đến khoản cấp tín dụng (thu nợ, thu phí, xuất hàng hóa...)
 - Tạo tài khoản trên TCBS

- Quản lý hồ sơ tín dụng và khoản cấp tín dụng đã được thực hiện của khách hàng:
 - Quản lý hồ sơ tín dụng
 - Quản lý khoản cấp tín dụng

f. Teller

- Nhận tiếp quỹ nghiệp vụ đầu ngày và kết quỹ cuối ngày
- Thực hiện các giao dịch tiền gửi, rút tiền (tiền mặt, vàng, tiền chuyển khoản) trên các tài khoản chuyển dùng của khách hàng
- Thực hiện giao dịch rút tiền từ thẻ tín dụng trong và ngoài nước phát hành, nạp tiền vào tài khoản thẻ
- Nhận và chi trả chuyển tiền trong và ngoài nước cho khách hàng
- Thực hiện thu đổi séc du lịch, séc nước ngoài phát hành
- Thực hiện thu đổi ngoại tệ tiền mặt, mua bán , chuyển đổi ngoại tệ chuyển khoản cho khách hàng
- Thực hiện giải ngân, thu nợ tiền vay(vốn, lãi) tiền mặt, vàng, chuyển khoản
- Thực hiện thu đúng và đủ các loại phí dịch vụ theo biểu phí ban hành

g. Thủ quỹ và kiểm ngân

- Tiếp nhận quỹ từ chi nhánh chuyển giao
- Thu và chi các khoản tiền lớn
- Kiểm tra lượng tiền đầu vào đầu ra trong ngày

2.1.2.2. Các nghiệp vụ chủ yếu của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan

- Sản phẩm huy động có kì hạn: tiền gửi có kì hạn, tiền gửi góp ngày, tiền gửi tương lai, tiền gửi đa năng, tiết kiệm có kì hạn.
- Sản phẩm huy động không kì hạn: tiền gửi thanh toán, tiết kiệm không kì hạn, tiết kiệm nhà ở.
- Sản xuất kinh doanh: vay kinh doanh, vay tiêu thương, vay cầm cố chứng khoán niêm yết để kinh doanh chứng khoán.
- Phục vụ đời sống: vay mua nhà, vay mua xe ô tô, vay tiêu dùng – bảo toàn, vay tiêu dùng- bảo tín, vay tiêu dùng CBNV, vay du học, vay chứng minh năng lực tài chính, vay bảo đảm bằng thẻ tiền gửi...
- Dịch vụ chuyển tiền: chuyển tiền trong nước, chuyển tiền từ VN ra nước ngoài, chuyển tiền nhanh từ VN ra nước ngoài, dịch vụ chuyển vàng trong nước.
- Sản phẩm dịch vụ Ngân hàng điện tử: Mobile Banking, Internet Banking, phonebanking, Email Banking & các dịch vụ NHĐT khác.
- Dịch vụ uỷ thác thanh toán.

2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan 2013 – 2015

❖ Tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng

Ước tính năm 2015, tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) của thành phố tăng 10,24% so cùng kỳ năm trước (KH tăng 8,5 - 9%) trong đó: Nhóm nông, lâm nghiệp và thủy sản tăng 1,24% (KH 2,3-2,5%); nhóm công nghiệp - xây dựng tăng 13,65% (KH tăng 8,44 - 9,36%); nhóm dịch vụ tăng 9,36% (KH 9,48 – 9,75%).

Mức tăng trưởng năm nay cao nhất trong những năm qua, qua đó cho thấy dấu hiệu tích cực của nền kinh tế thành phố. Trong mức tăng 10,24% của toàn bộ nền kinh tế, khu vực nông, lâm nghiệp và thủy sản tăng 1,24%, đóng góp 0,1 điểm phần trăm vào mức tăng trưởng chung; khu vực công nghiệp và xây dựng tăng 13,65%, đóng góp 4,86 điểm phần

trăm vào mức tăng trưởng chung; khu vực dịch vụ tăng 9,36%, đóng góp 5,29 điểm phần trăm vào mức tăng trưởng chung.

2.2.1. Những thuận lợi và khó khăn của Ngân hàng

2.2.1.1. Thuận lợi

a. Khách quan

- Hải Phòng là một thành phố lớn, có vị trí địa lý thuận lợi, có vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế, văn hóa cả nước.

- ACB là thương hiệu lớn có uy tín và lâu đời.

- Khách hàng của PGD bao gồm nhiều thành phần kinh tế. Vì vậy PGD có điều kiện thuận lợi trong việc huy động vốn và mở rộng các hình thức dịch vụ phục vụ cho những dịch vụ chính để phục vụ đông đảo khách hàng.

- ACB Quán Toan luôn nhận được sự quan tâm, theo dõi, giúp đỡ và hỗ trợ về mọi mặt công tác từ phía khu vực và hội sở như hỗ trợ về vốn, bổ sung chuyên môn, trang bị cơ sở vật chất công nghệ Ngân hàng để mở rộng và nâng cao hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch.

b. Chủ quan

- ACB Quán Toan đang sử dụng phần mềm hiện đại(INCAS, People soft...) và cung cấp nhiều sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng.

- Đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ chuyên môn, tuổi đời khá trẻ, nhiệt huyết và tinh thần đoàn kết của các cán bộ công nhân viên trong đơn vị là thế mạnh nội tại đã tạo điều kiện thuận lợi để ACB Quán Toan vượt qua nhiều thử thách gay go để đứng vững và tồn tại, phát triển trong nền kinh tế thị trường.

Hình ảnh và vị thế của ACB trên địa bàn Quán Toan ngày càng được biết đến và quảng bá rộng rãi. Trong thời gian qua, trước những biến động mạnh mẽ của thị trường tiền tệ, ACB Quán Toan – Hải Phòng đã khẳng định được năng lực của mình.

2.2.1.2. Khó khăn

a. Khách quan

- Tình hình Kinh tế - Xã hội đang và sẽ có nhiều khó khăn, nguy cơ phát sinh nợ quá hạn tăng cao.

- Hoạt động trên địa bàn có rất nhiều ngân hàng thương mại cũng kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng nên luôn phải cạnh tranh để tồn tại và phát triển, do đó dễ dẫn tới những rủi ro.

b. Chủ quan

- Cơ sở vật chất của Phòng giao dịch tuy đã được đầu tư song vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao trong kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ Ngân hàng. Sản phẩm ngân hàng còn đơn điệu chưa thật sự hấp dẫn để thu hút khách hàng. Nguồn vốn huy động chưa được khai thác triệt để, không đủ đáp ứng cho nhu cầu của người vay.

- Đội ngũ cán bộ công nhân viên tuy có trình độ chuyên môn nhưng chưa đồng đều, chưa đáp ứng được yêu cầu kinh doanh ngân hàng trong cơ chế thị trường.

Bên cạnh đó do ảnh hưởng từ nền kinh tế suy thoái trong mấy năm gần đây, hoạt động của hệ thống ngân hàng nói chung và ACB Quán Toan nói riêng gặp nhiều khó khăn trong hoạt động kinh doanh.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng (2013 - 2015)

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng(2013 - 2015)

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	So sánh		So sánh	
				2014/2013		2015/2014	
				+, -	%	+, -	%
Thu nhập	175.436	190.625	235.341	15.189	8.76	44.716	23.46
Chi phí	150.375	154.544	160.876	4.169	2.77	6.332	4.1
LNTT	25.061	36.081	74.465	11.02	43.97	38.384	100.8

(Nguồn: Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán toan 2015)

Qua bảng số liệu trên ta thấy cả thu nhập, chi phí và lợi nhuận của Ngân hàng đều có xu hướng tăng trong giai đoạn 2013-2015. Đặc biệt trong 2015, nền kinh tế phục hồi lợi nhuận của ngân hàng có bước tăng vọt.

Giai đoạn 2013 - 2015, nền kinh tế đang trong quá trình phục hồi sau suy thoái toàn cầu. Nền kinh tế đang dần khởi sắc, các ngân hàng nói chung cũng như ACB nói riêng đang dần phục hồi và phát triển.

Năm 2013, thu nhập của ACB Quán Toan là 175.436 tỷ đồng, chi phí là 150.375 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế là 25.061 tỷ đồng. Năm 2014 thu nhập của PGD tăng 15.189 tỷ đồng (8.76%), lợi nhuận trước thuế tăng 11.02 tỷ đồng chiếm 43.97%. Đặc biệt tới năm 2015 thu nhập chênh lệch so với 2014 là 44.716 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế tăng 38.384 tỷ tương ứng tăng 100.8%. Có được kết quả đó là do ngân hàng đã đẩy mạnh tăng doanh thu và tiết kiệm chi phí tối đa, thu nhập tăng 23.46% trong khi đó chi phí chỉ tăng nhẹ 4.1%.

Nhìn chung, kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng rất khả quan. Tuy nhiên ngân hàng cần có những biện pháp tích cực hơn để có thể gia tăng thu nhập và giảm thiểu chi phí tới mức thấp nhất để nền kinh tế địa phương cũng như nền

kinh tế của đất nước ngày càng phát triển hơn nữa.

Bảng 2.3: Thực hiện kế hoạch của Hội sở giao năm 2015

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Thực hiện đến 31.12.15	Kế hoạch 2015	Tỷ lệ hoàn thành
Huy động vốn	344.49	350	98.4%
Dư nợ tín dụng	335.7	345	97.3%
Lợi nhuận trước thuế TNDN	52.57	52.56	100.02%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán toan 2015)

Thực hiện theo kế hoạch của Hội sở giao năm 2015, chi nhánh đạt 98.4% về huy động vốn, dư nợ tín dụng đạt 97.3% lợi nhuận trước thuế năm 2015 đạt 52.57 tỷ đồng so với kế hoạch đạt 100.02%. Tuy nhiên, tình hình tín dụng của ACB Quán Toan trong những năm vừa qua chưa thực sự được tốt, vẫn còn hiện tượng “ế vốn” diễn ra.

Về huy động vốn, đến ngày 31/12/2015 huy động được 344.49 tỷ đồng đạt 98.4% tuy chưa hoàn thành chỉ tiêu đề ra nhưng cũng đã tăng đáng kể so với cùng kỳ năm 2014.

Về dư nợ tín dụng, đến ngày 31/12/2015 đạt 335.7 tỷ đồng đạt 97.3% mặc dù chưa đạt chỉ tiêu nhưng trong tình hình kinh tế hiện nay thì đã là sự cố gắng hết mình của PGD.

Tuy nhiên về lợi nhuận trước thuế của phòng giao dịch thì lại vượt chỉ tiêu so với kế hoạch đạt 52.57 tỷ đồng chiếm 100.02%, điều đó cho thấy những cố gắng và nỗ lực hết mình của toàn thể cán bộ nhân viên trong phòng giao dịch và điều đó đáng được biểu dương.

Mặt khác, phòng giao dịch cũng nhận thức rõ việc quản trị rủi ro trong hoạt động cho vay và điều hành hoạt động tín dụng sát hơn với các quy định của NHNN cũng như Hội sở về quản trị rủi ro, phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro, đảm bảo tỷ lệ an toàn trong hoạt động. Đồng thời nỗ lực xây dựng các hệ thống chính sách, quản lý và theo dõi, đảm bảo cho các khoản vay được kiểm soát chặt chẽ, an toàn và hiệu quả.

2.2.2.1. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là hoạt động hết sức quan trọng đối với mỗi NHTM nói chung và với Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan nói riêng, bởi hoạt động huy động vốn là tiền đề, cơ sở quyết định hiệu quả hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Khi nguồn vốn huy động có cơ cấu hợp lý, chi phí huy động thấp sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho các ngân hàng.

**Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo loại tiền tại Ngân hàng ACB
– PGD Quán Toan 2013 -2015**

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	+, -	%	+, -	%
Tổng vốn huy động	321.7	100	330.3	100	344.49	100	8.6	2.67	14.19	4.29
Vốn nội tệ	253.47	78.79	253.5	76.76	258.37	75	0.03	0.01	4.87	1.92
Vốn ngoại tệ (quy về VNĐ)	68.23	21.21	76.8	23.24	86.12	25	8.57	12.5	9.32	12.2

(Nguồn: Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán toan 2015)

Qua bảng số liệu cho thấy nguồn vốn huy động của chi nhánh tăng qua các năm. Năm 2014, tổng vốn huy động đạt 330.3 tỷ đồng tăng 8.6 tỷ đồng so với năm 2013 chiếm 2.67%. Nguồn vốn nội tệ và ngoại tệ đều tăng, nguồn vốn nội tệ vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động là 76.76% trong khi đó nguồn vốn ngoại tệ chiếm 23.24%. Tuy nhiên năm 2014 nguồn vốn nội tệ lại chỉ tăng nhẹ tăng 0.03 tỷ đồng tăng 0.01%, trong khi vốn ngoại tệ tăng 8.57 tỷ đồng tăng 12.5%.

Đến 31/12/2015 tổng nguồn vốn huy động đạt 344.49 tỷ đồng tăng 14.19 tỷ đồng so với năm 2014 tương ứng với tỉ lệ tăng 4.29%. Nguồn nội tệ năm 2015 tăng nhiều hơn nhưng chỉ chiếm 75% trong tổng nguồn vốn huy động, giảm nhẹ so với năm ngoái. Trong khi đó nguồn ngoại tệ năm 2015 đạt vượt mức kế hoạch chiếm 25% tổng nguồn vốn huy động. Kết quả này đã góp phần không nhỏ vào việc mở

rộng hoạt động tín dụng, tăng lợi nhuận cũng như thị phần hoạt động của ngân hàng.

Bảng số liệu đã phản ánh rõ tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn huy động bằng đồng nội tệ và ngoại tệ qua các năm. Nguồn vốn ngoại tệ đang ngày càng tăng theo từng năm cho thấy khả năng huy động nguồn vốn ngoại tệ của ngân hàng ngày càng được nâng cao. Tuy nhiên, do đặc điểm vị trí địa lý nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ vẫn chưa cao nhưng hoạt động của PGD ngày càng tăng trưởng, uy tín của PGD ngày càng được nâng cao trên thị trường, khách hàng tìm đến PGD ngày càng nhiều, PGD đã rất tích cực trong việc huy động vốn tại chỗ, mở rộng hình thức và đa dạng loại hình huy động, có nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn, phù hợp nhu cầu của khách hàng nên khách hàng đến giao dịch gửi tiền nhiều hơn.

Bảng 2.5: Cơ cấu huy động vốn của ngân hàng phân theo thành phần kinh tế

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2014/2013	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	+, -	%	+, -	%
Tổng vốn huy động	321.7	100	330.3	100	344.49	100	8.6	2.67	14.19	4.29
Tiền gửi dân cư	116.78	36.3	122.54	37.1	135.18	39.24	5.76	4.93	12.64	10.31
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	112.27	34.9	118.58	35.9	120.57	35	6.31	5.62	1.99	1.68

Tiền gửi tổ chức tín dụng	6.65	2.07	7.18	2.175	6.2	1.8	0.53	7.97	-0.98	- 13.65
Vốn ủy thác đầu tư	86	26.73	82	24.825	83.53	23.96	-4	- 4.65	1.53	1.87

(Nguồn: Báo cáo tổng kết cuối năm của ACB phòng giao dịch Quán Toan)

Nhìn vào bảng ta thấy: Cơ cấu nguồn vốn huy động của chi nhánh khá ổn định, từ 2013 đến năm 2015 nguồn vốn huy động tăng đều qua các năm. Năm 2015 tổng vốn huy động là 344.49 tỷ đồng tăng 14.19 tỷ đồng chiếm 4.29%. Tỷ trọng nguồn vốn huy động từ dân cư và tổ chức kinh tế (các doanh nghiệp, công ty...) trong tổng nguồn vốn khá ngang nhau và đều tăng qua các năm. Năm 2013, tiền gửi của dân cư là 116.78 tỷ đồng chiếm 36.3% thì năm 2015 tăng lên 135.18 tỷ đồng chiếm 39.24%; tiền gửi của TCKT năm 2013 là 112.27 tỷ đồng chiếm 34.9% thì năm 2015 tăng lên 120.57 tỷ đồng chiếm 35%. Tuy nhiên chi nhánh vẫn phải tích cực tiếp thị, mở rộng khách hàng để khai thác nguồn vốn từ tổ chức kinh tế. Tiền gửi của dân cư đang dần chiếm tỉ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của PGD do PGD đã thực hiện những chương trình dự thưởng tiết kiệm với cơ chế lãi suất ưu đãi.

Tiền gửi của các tổ chức tín dụng chiếm tỉ trọng rất nhỏ trong tổng vốn huy động và có xu hướng giảm, năm 2013 chiếm 6.65 tỷ tương đương 2.07% thì năm 2015 là 6.2 tỷ chỉ chiếm 1.8%.

Về vốn ủy thác đầu tư trong năm 2013 – 2015 không được ổn định, giảm nhẹ vào 2014 là 4 tỷ (4.65%) và tăng trở lại vào 2015 tăng 1.53 tỷ tăng 1.87%. Có sự thay đổi như vậy là do nền kinh tế có nhiều biến động đặc biệt là thị trường chứng khoán bấp bênh không ổn định khiến cho các chủ đầu tư hoang mang và không muốn mạo hiểm đầu tư.

Nhìn chung, tổng nguồn vốn của PGD qua ba năm đều có sự gia tăng đáng kể xuất phát từ nhu cầu gia tăng vốn của các thành phần kinh tế, cơ cấu nguồn vốn huy động của PGD đã ổn định hơn. Điều này nói lên công tác tạo lập nguồn vốn của ngân hàng đủ mạnh và ngày càng phát triển, làm tăng khả năng cạnh tranh trên địa bàn, từng bước tạo uy tín đến với khách hàng.

Bảng 2.6: Cơ cấu nguồn vốn huy động phân theo kỳ hạn tại Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan 2013 -2015

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013		2014		2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	+, -	%	+, -	%
Tổng vốn huy động	321.7	100	330.3	100	344.49	100	8.6	2.67	14.19	4.29
TG không kỳ hạn	57.26	17.8	67.4	20.4	101.45	29.45	10.14	17.71	34.05	50.52
TG < 12 tháng	130.3	40.5	119.24	36.1	129.17	37.45	-11.06	-8.5	9.93	8.33
TG >= 12 tháng	134.14	41.7	143.66	43.5	113.87	33.1	9.52	7.1	-29.79	-20.74

(Nguồn: Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan 2015)

Qua bảng số liệu ta thấy: Nguồn vốn huy động của ngân hàng theo kỳ hạn có nhiều biến động đặc biệt là giữa tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi ≥ 12 tháng. Trong năm 2014, tiền gửi không kỳ hạn của PGD tăng nhẹ là 67.4 tỷ đồng tăng 10.14 tỷ tương đương tăng 17.71% so với năm 2013. Trong năm 2014, chi nhánh vẫn chưa thu hút được nhiều khách hàng đến giao dịch thường xuyên và sử dụng tối đa các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp: chuyển tiền, gửi tiền vào tài khoản thanh toán, thu chi qua tài khoản ... Tiền gửi không kỳ hạn là nguồn vốn rẻ, có thể mang lại thu nhập cao, vì vậy chi nhánh cần tăng cường đáp ứng tối đa các dịch vụ để tận thu được tối đa phí dịch vụ và sử dụng tối đa nguồn tiền gửi của khách hàng. Tuy nhiên sang đến 2015 tiền gửi không kỳ hạn tăng mạnh mẽ, từ 67.4 tỷ năm 2014 lên 101.45 tỷ năm 2015 tăng 34.05 tỷ đồng tương đương tăng 50.52%. Có sự gia tăng mạnh mẽ đó là do các doanh nghiệp đã đồng bộ hóa việc thanh toán lương qua thẻ cho công nhân viên cũng như các hoạt động mua bán đều thanh toán qua thẻ, đồng thời phát triển rộng rãi dịch vụ thanh toán mua sắm bằng thẻ tín dụng.

Tuy nhiên tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng trong năm 2014 lại giảm một cách đáng kể giảm -11.06 tỷ đồng tương đương -8.5%. Việc giảm tỷ lệ tiền gửi này là do sang 2014 nền kinh tế khởi sắc, lãi suất dần ổn định khách hàng không cần lo việc bấp bênh về lãi suất cũng như ảnh hưởng của lạm phát. Sang năm 2015, tiền gửi < 12 tháng đã tăng trở lại, đạt 129.17 tỷ tăng 9.93 tỷ tương đương 8.33%. PGD có một lợi thế lớn là nguồn tiền gửi có kỳ hạn hoàn toàn là tiền gửi dân cư và tổ chức kinh tế nên PGD hoàn toàn có thể chủ động trong việc tăng trưởng dư nợ, ổn định nguồn vốn cũng như chủ động trong việc sử dụng vốn, giảm bớt tình hình căng thẳng về vốn tín dụng.

Bên cạnh đó, tiền gửi ≥ 12 tháng cũng có sự biến động mạnh mẽ. Năm 2014 đạt 143.66 tỷ tăng 9.52 tỷ đồng tương đương tăng 7.1%. Tuy nhiên sang năm 2015 con số này đã giảm mạnh chỉ còn 113,87 tỷ (31.1%) giảm 29.79 tỷ tương đương giảm 20.74%. Có sự thay đổi này là do sang 2015, nền kinh tế đã phát triển trở lại,

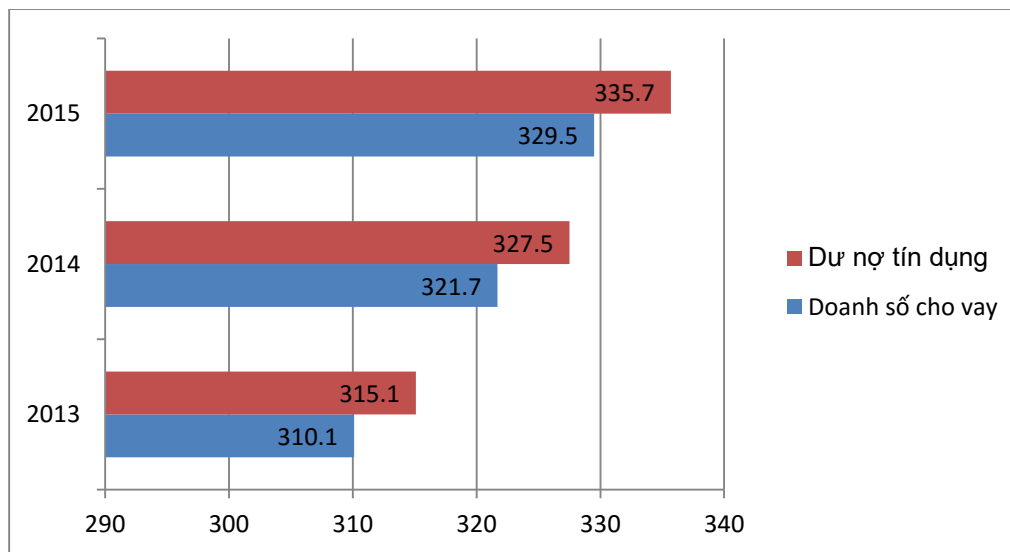
các khách hàng đã có những quyết định đầu tư mới và không muốn gửi tiền ổn định lâu dài trong ngân hàng.

Tỷ trọng các loại tiền gửi có kỳ hạn huy động được tăng dần trong từng năm và chiếm tỷ trọng rất lớn so với tổng nguồn tiền gửi huy động. Đây là nguồn vốn rất lợi thế nó đóng vai trò là nguồn vốn khá ổn định, chi phí trả lãi thấp. Do kỳ hạn của nguồn vốn này xác định được, từ đó giúp ban lãnh đạo đưa ra quyết định về quy mô hoạt động tín dụng và sử dụng hiệu quả nguồn tiền gửi huy động được.

Qua đó cho thấy hiệu quả huy động vốn của ngân hàng khá tốt, phần nào nói lên được PGD đã từng bước tạo niềm tin với khách hàng. Tuy nhiên ngân hàng cần phấn đấu hơn nữa để đạt kết quả tốt hơn.

2.2.2.2. Hoạt động tín dụng

Tín dụng là hoạt động rất quan trọng trong mỗi ngân hàng do nó vừa chiếm tỷ trọng lớn vừa đem lại thu nhập chủ yếu cho các ngân hàng. Với chức năng đi vay để cho vay nên các ngân hàng nói chung cũng như Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan nói riêng phải tìm mọi cách để thu hút khách hàng như: đầu tư, phát triển các yếu tố nhằm nâng cao chất lượng của công tác tín dụng, đảm bảo kinh doanh có hiệu quả và an toàn vốn. Trong những năm vừa qua, do diễn biến phức tạp của nền kinh tế trong nước, hoạt động cho vay của chi nhánh ngân hàng cũng có nhiều biến động.



DVT: Tỷ đồng

	2013	2014	2015
Dư nợ tín dụng	315.1	327.5	335.7
doanh số cho vay	310.1	321.7	329.5

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động tín dụng tại ACB – PGD Quán Toan

Qua biểu đồ trên ta thấy tổng doanh số cho vay và dư nợ tín dụng tăng dần qua các năm. Kết thúc năm 2013 dư nợ tín dụng đạt 315.1 tỷ đồng, năm 2014 đạt 327.5 tỷ đồng, tăng 12.4 tỷ đồng, tương đương với tốc độ tăng 3.94% so với năm 2013; tổng doanh số cho vay nền kinh tế cũng tăng từ 310.1 tỷ đồng năm 2013 lên 321.7 tỷ đồng năm 2014 tăng 11.6 tỷ tương đương 3.74%. Đến năm 2015, dư nợ tín dụng của phòng giao dịch đạt 335.7 tỷ đồng, tăng 8.2 tỷ đồng, tương đương với tốc độ tăng 2.5% so với 2014; tổng doanh số cho vay nền kinh tế cũng tăng từ 321.7 tỷ năm 2014, lên 329.5 tỷ 2015, tăng 7.8 tỷ đồng tương đương tăng 3.42%. Có được kết quả đó là do nền kinh tế phát triển và có nhiều biến động theo chiều hướng tốt.

Các khách hàng doanh nghiệp tăng cường vay vốn mở rộng sản xuất kinh doanh, cũng như các khách hàng cá nhân tích cực vay vốn để tiêu dùng. Bên cạnh

đó phải kể đến sự cố gắng phấn đấu hết mình của cán bộ công nhân viên PGD để đạt được kết quả trên.

2.2.2.3. Hoạt động kinh doanh ngoại tệ

Bảng 2.7 : Doanh số kinh doanh ngoại tệ tại PGD 2013-2015.

ĐVT: Triệu USD

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	So sánh		So sánh	
				2014/2013	2015/2014	2014/2013	2015/2014
				+-	%	+-	%
Doanh số mua	6.23	5.6	12	-0.6	-10%	6.4	113.9%
Doanh số bán	5.7	6.8	12.9	1.1	19.3%	6.1	89.7%
Tổng	11.93	12.41	24.9	0.5	4%	12.5	100.6%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Doanh số mua bán ngoại tệ giai đoạn 2013- 2015 có xu hướng tăng dần theo thời gian: năm 2014 tổng doanh số mua bán ngoại tệ đạt 12.41 triệu USD tăng 4% so với 2013, năm 2015 đạt 24.9 triệu USD, tăng 12.5 triệu USD (tương đương 100,6%) so với năm 2014.

Doanh số bán ngoại tệ có xu hướng tăng dần trong khi doanh số mua ngoại tệ lại có sự biến động tăng, giảm trong thời gian qua. Cụ thể, năm 2014 doanh số mua giảm 10% , doanh số bán tăng 1.1% so với năm 2013. Năm 2015 doanh số mua vào lại tăng lên 113.9% và doanh số bán ra tăng 89.7% so với năm 2014. Sự tăng giảm này biến động cùng với hoạt động TTQT của ngân hàng, mặt khác do nhu cầu về việc sử dụng ngoại tệ cho các mục đích cá nhân cũng thay đổi theo từng thời kỳ.

Trong doanh số mua bán ngoại tệ thì USD là chủ yếu chiếm khoảng **70%**, còn lại là các ngoại tệ khác như EUR, JPY, CNY, AUD...

2.2.2.4. Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ

Tổng số thẻ tích lũy đến 31/12/2015 là 20.244 thẻ, trong đó thẻ tín dụng đạt

975 thẻ, tăng 364 thẻ so với năm 2014; thẻ ghi nợ đạt 19.269 thẻ, tăng 7.114 thẻ so với năm 2014. Trong năm tới PGD sẽ tiếp tục đẩy mạnh việc phát triển thẻ đồng thương hiệu với các doanh nghiệp thương mại, nhất là các khách hàng có quan hệ lâu năm trên địa bàn, góp phần mang thương hiệu ACB đến với đông đảo người dân Hải Phòng. Hơn nữa, việc mở rộng mạng lưới phòng giao dịch và hệ thống máy ATM sẽ giúp việc phát hành và thanh toán thẻ thuận lợi hơn.

Với những tiện ích và tính năng ưu việt trên thẻ tín dụng: thanh toán không dùng tiền mặt, được chấp nhận tại hàng triệu điểm ATM, POS trên toàn quốc và cả thế giới... đã khiến cho chiếc thẻ tín dụng trở nên thân thiết đối với người sử dụng. Quy mô dân số trẻ cùng sự phát triển của công nghệ và xu hướng thương mại điện tử là những yếu tố cơ bản hứa hẹn mang lại cho thị trường thẻ Việt Nam một sức sống mới, góp phần thay đổi thói quen chi tiêu không dùng tiền mặt.

ACB Quán Toan đã và đang tiếp tục đẩy mạnh phát triển thị trường thẻ đưa ra các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hấp dẫn, gia tăng tiện ích cho chủ thẻ như tích lũy điểm thưởng, liên kết với các thương hiệu được ưa chuộng, các trung tâm mua sắm để giảm giá cho khách hàng sử dụng thẻ, tặng quà khi đăng ký sử dụng thẻ...

2.3. Thực trạng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan

Để đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cần xem xét cả hai khía cạnh là quy mô tăng trưởng tín dụng và chất lượng các khoản tín dụng.

2.3.1. Quy mô tăng trưởng tín dụng tại ACB – PGD Quán Toan

2.3.1.1. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay

Sự biến động của quy mô tín dụng trong ba năm 2013 - 2015 thể hiện qua bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.8 : Quy mô tín dụng giai đoạn 2013- 2015

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013		2014		2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	+, -	%	+, -	%
Cho vay ngắn hạn	134.89	43.5%	147.79	45.94%	145.57	44.18%	12.9	9.56	-2.22	-1.5
Cho vay trung hạn	77.83	25.1%	66.46	20.66%	67.94	20.62%	-11.37	-14.6	1.48	2.23
Cho vay dài hạn	63.88	20.6%	68.2	21.2%	73.8	22.4%	4.32	6.72	5.6	8.21
Cho vay CCTP&	32.25	10.4%	37.96	11.8%	40.53	12.3%	5.71	17.7	2.57	6.77
Cho vay khác	1.25	0.4%	1.29	0.4%	1.66	0.5%	0.04	3.2	0.37	28.68
Tổng doanh số cho vay	310.1	100%	321.7	100%	329.5	100%	11.6	3.74	7.8	2.43

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

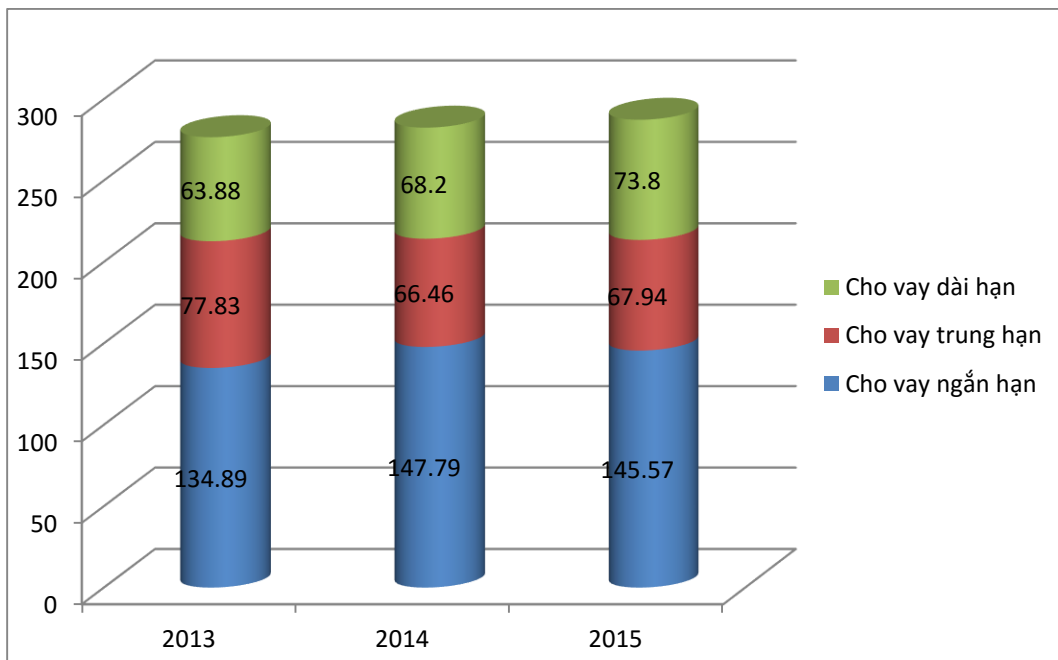
Qua bảng số liệu trên ta thấy tổng doanh số cho vay tại PGD trong những năm gần đây tăng nhưng nhẹ. Năm 2013 đạt 310.1 tỷ đồng đến năm 2014 tăng lên 321.7 tỷ đồng và đến năm 2015 tăng lên đến 329.5 tỷ đồng. Mức tăng này tương đương với 11.6 tỷ đồng từ năm 2013 đến 2014, đến năm 2015 tăng tiếp 7.8 tỷ đồng so với 2014.

Mặc dù tình hình kinh doanh vẫn còn khó khăn nhưng PGD vẫn duy trì và đẩy mạnh dư nợ đối với các khách hàng lớn, có thể mạnh trên địa bàn như: công ty

thép Việt Hàn, Công ty dầu khí khu vực III, công ty TNHH Sơn Trường,... Bên cạnh đó PGD cũng áp dụng chính sách ưu đãi tín dụng đối với những khách hàng đang gặp khó khăn.

Trong thời gian tới, PGD sẽ tiếp tục duy trì quan hệ tín dụng với những khách hàng hiện tại, đẩy mạnh tiếp thị khách hàng mới tiềm năng trên địa bàn. Đồng thời, thực hiện thẩm định và thanh lọc để nâng cao chất lượng tín dụng, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay để có thể tiếp cận với nhiều đối tượng khách hàng.

2.3.1.2. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ



DVT: Tỷ đồng

	2013	2014	2015
cho vay ngắn hạn	134.89	147.79	145.57
cho vay trung hạn	77.83	66.46	67.94
cho vay dài hạn	63.88	68.2	73.8

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Biểu đồ 2.2: Biến động dư nợ tín dụng (2013 - 2015).

Bảng 2.9: Tình hình dư nợ tín dụng phân theo kỳ hạn.

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013		2014		2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	+/-	%	+/-	%
Tổng doanh số cho vay	310.1	100	321.7	100	329.5	100	11.6	3.74	7.8	2.43
Cho vay ngắn hạn	134.89	43.5	147.79	45.94	145.57	44.18	12.9	9.56	-2.22	-1.5
Cho vay trung, dài hạn	175.21	56.5	173.91	54.06	183.93	55.82	-1.3	-0.74	10.02	5.76

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Qua bảng số liệu trên ta thấy tổng doanh số cho vay bằng VNĐ đến thời điểm 31/12/2015 đạt 329.5 tỷ đồng, trong đó dư nợ ngắn hạn đạt 145.57 tỷ đồng, chiếm 44.18 % tổng dư nợ, dư nợ trung dài hạn đạt 183.93 tỷ đồng, chiếm 55.82% tổng dư nợ. Năm 2014 dư nợ ngắn hạn tăng 12.9 tỷ đồng tương đương 9.56%; trong khi đó đến năm 2015 cho vay ngắn hạn có xu hướng giảm nhẹ giảm 2.22 tỷ (1,5%). Ngược lại, cho vay trung dài hạn giảm nhẹ trong năm 2014, giảm 1.3 tỷ tương đương giảm 0.74% so với 2013; nhưng tới 2015 cho vay trung dài hạn có xu hướng tăng lên tăng 10.02 tỷ tăng 5.76% so với 2014 đạt 183.93 tỷ đồng.

Trong đó, cho vay ngắn hạn chủ yếu dành cho các đối tượng là cá nhân vay tiêu dùng, sản xuất kinh doanh hộ gia đình hoặc các tổ chức có dự án kinh doanh với thời gian ngắn hạn, quay vòng vốn nhanh. Cho vay trung và dài hạn chủ yếu là cho các doanh nghiệp, công ty vay đầu tư sản xuất, đầu tư tài sản cố định, cơ sở vật chất.

Theo bảng số liệu ta thấy tỉ trọng cho vay trung và dài hạn của ngân hàng cao hơn tỉ trọng cho vay ngắn hạn và có xu hướng tăng theo từng năm.

Đối với ngân hàng, từng loại hình cho vay sẽ có những ưu nhược điểm riêng. Cho vay ngắn hạn sẽ giúp ngân hàng quay vòng vốn nhanh; rủi ro do tín dụng ngắn hạn mang lại thông thường không cao; việc thẩm định và điều kiện cho vay dễ dàng hơn so với cho vay dài hạn. Tuy nhiên cho vay ngắn hạn cũng có những bất lợi đó là chi phí lợi nhuận không cao do lãi suất đưa ra thấp. Còn cho vay dài hạn thì ngược lại với cho vay ngắn hạn; cho vay dài hạn sẽ mang lại lợi nhuận cao, nhưng thời gian quay vòng vốn lâu, rủi ro tín dụng cao cũng như việc thẩm định, thủ tục giấy tờ cho vay cũng như điều kiện và tài sản thế chấp phức tạp.

Để thấy rõ hơn về tình hình dư nợ tín dụng tại chi nhánh những năm qua ta xem xét cụ thể hơn về cơ cấu dư nợ tín dụng theo loại tiền tệ và qua các hình thức cấp tín dụng:

➤ **Cơ cấu dư nợ tín dụng phân theo loại tiền tệ:**

Bao gồm đồng Việt Nam và ngoại tệ quy đổi VNĐ, được thể hiện cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo loại tiền tệ.

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	31/12/2013		31/12/2014		31/12/2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	+, -	%	+, -	%
VNĐ	309.4	98.2	319.96	97.7	325.9	97.1	10.56	3.41	5.94	1.86
Ngoại tệ	5.6	1.8	7.54	2.3	9.8	2.9	1.94	34.6	2.26	29.97
Tổng Dư nợ	315.1	100%	327.5	100%	335.7	100%	12.4	3.94	8.2	2.5

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Bảng số liệu trên phản ánh một cách rõ nét cơ cấu dư nợ cũng như xu hướng biến động trong cơ cấu dư nợ theo loại tiền của Ngân hàng trong những năm vừa qua. Trong đó cho vay bằng đồng Việt Nam chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay (> 96%). Năm 2014 tăng 10.56 tỷ đồng so với năm 2013 chiếm 3.41%, năm 2015 tăng 5.94 tỷ đồng so với năm 2014. Còn lại cho vay bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ (< 3%). Do ban hành thông tư 24/2012/TT-NHNN sửa đổi Điều 1 Thông tư 11/2011/TT-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước có hiệu lực ngày 23/8/2012 quy định về chấm dứt việc cho vay vốn bằng vàng của tổ chức tín dụng nhằm quản lý việc lưu thông vàng trên thị trường, không dùng vàng làm phương tiện thanh toán nên không có cho vay bằng vàng.

Nhìn bảng trên ta thấy đồng ngoại tệ cho vay tại PGD cũng không nhiều. Một phần do nhu cầu vay bằng ngoại tệ không cao, phần khác là do chính sách quản lý ngoại hối của nhà nước khá chặt chẽ, nên việc thẩm định và cho vay bằng đối

tượng này cũng được quản lý chặt hơn cũng như gặp nhiều khó khăn trong quá trình cho vay. Vì vậy, chính sách tín dụng của ngân hàng của không chú trọng đến cho vay bằng ngoại tệ mà tập trung cho vay bằng đồng nội địa VNĐ nhiều hơn. Tuy nhiên vẫn tăng từ 2013-2015, năm 2014 tăng 1.94 tỷ tương đương 34.6% và đến 2015 tăng 2.26 tỷ (29.97%) so với 2014.

➤ **Cơ cấu dư nợ theo hình thức cấp tín dụng :**

Bảng 2.11: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo hình thức cấp tín dụng.

ĐVT: tỷ đồng

Hình thức cấp tín dụng	2013		2014		2015	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Cho vay các TCKT, cá nhân trong nước	306.4	97.24%	321.18	98.07%	328.52	97.86%
Cho vay CKTP và GTCG	2.08	0.66%	1.93	0.59%	2.35	0.7%
Cho thuê tài chính	3.78	1.2%	2.16	0.66%	1.68	0.5%
Cho vay tài trợ, ủy thác đầu tư	2.84	0.9%	2.23	0.68%	3.15	0.94%
Tổng dư nợ	315.1	100%	327.5	100%	335.7	100%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Nhìn vào bảng trên ta thấy rõ cơ cấu dư nợ tín dụng phân theo hình thức cấp tín dụng thì hình thức cho vay đối với các cá nhân, tổ chức kinh tế trong nước là chiếm tỷ trọng cao nhất (>97%), còn lại là các hình thức cấp tín dụng khác chiếm tỷ trọng không nhiều. Tình hình biến động của dư nợ tín dụng theo hình thức cấp tín dụng phù hợp với biến động kinh tế từng thời kỳ. Năm 2014, hình thức cho vay các TCKT, cá nhân trong nước đạt 321.18 tỷ tăng 14.78 tỷ đồng, tới năm 2015 tăng lên 328.52 tỷ. Đây là hình thức tín dụng chủ yếu mang lại nguồn lợi cho ngân hàng, trong đó cho các TCKT vay để kinh doanh, mở rộng sản xuất; còn cá nhân

vay chủ yếu phục vụ tiêu dùng. Cho vay CKTP và GTCG chiếm tỉ trọng rất thấp trong tổng dư nợ tín dụng, năm 2015 chỉ chiếm 0.7%, do hình thức này tuy mang lại nguồn lợi lớn nhưng rủi ro rất cao cũng như thủ tục rườm rà phức tạp. Hai hình thức còn lại cũng tương tự, cho thuê tài chính và cho vay tài trợ, ủy thác đầu tư đều chiếm tỉ trọng rất thấp trong tổng dư nợ tín dụng.

Nếu như tình hình nợ xấu và lãi suất cho vay tăng cao ảnh hưởng đến khả năng trả nợ và lợi nhuận của ngân hàng dẫn đến hình thức cho vay tổ chức cá nhân có dư nợ xu hướng giảm thì với hình thức chiết khấu trái phiếu và GTCG lại tăng nhẹ do nó đáp ứng được nhu cầu thanh khoản cũng như khả năng thu hồi được vốn nhanh của ngân hàng, tuy nhiên hình thức này không được chú trọng bởi quy trình thẩm định phức tạp tốn kém nhiều chi phí và rất khó đối với môi trường Việt Nam.

➤ **Cơ cấu doanh số cấp tín dụng theo ngành kinh tế :**

Bảng 2.12 : Doanh số và cơ cấu cấp tín dụng theo ngành nghề kinh tế.

ĐVT: tỷ đồng

Ngành	2013		2014		2015		So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	+, -	%	+, -	%
Công nghiệp	170.2	54.9%	172.43	53.6%	169.03	51.3%	2.23	1.31	-3.4	-1.97
Thương mại, dịch vụ	129.3	41.7%	140.26	43.6%	152.23	46.2%	10.96	8.47	11.97	8.53
Nông, Lâm Ngư nghiệp	4.34	1.4%	4.18	1.3%	3.62	1.1%	-0.16	-3.69	-0.56	-13.4
Ngành khác	6.26	1.9%	4.83	1.5%	4.62	1.4%	-1.43	-22.84	-0.21	-4.35
Tổng doanh số	310.1	100%	321.7	100%	329.5	100%	11.6	3.74	7.8	2.43

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Sự phát triển của danh mục tín dụng theo ngành phản ánh tình hình phát triển kinh tế chung của địa bàn. Doanh số cấp tín dụng của PGD đối với các ngành Công nghiệp, thương nghiệp và dịch vụ chiếm trên 90% tổng doanh số. Xu thế này phù hợp với chiến lược tín dụng của PGD giai đoạn sắp tới: Tập trung vào các ngành đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế của thành phố Hải Phòng.

Từ năm 2013 đến năm 2015, doanh số cấp tín dụng cho ngành công nghiệp tuy giảm nhưng vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số cấp tín dụng của PGD. Ngành công nghiệp tập trung vào các doanh nghiệp lớn là chính, do đó doanh số khá cao.

Việc đầu tư vào ngành thương mại, dịch vụ cũng tiêu tốn nhiều vốn và nhận thấy đây là thị trường tiềm năng, PGD cũng mở rộng cho vay với các đối tượng này. Một số khách hàng tiềm năng hoạt động trong lĩnh vực thương mại - dịch vụ đã có quan hệ tín dụng tại chi nhánh như: công ty TNHH dịch vụ vận tải Tiến Mạnh, công ty xăng dầu khu vực III... Từ năm 2013 đến 2015, doanh số cấp tín dụng của chi nhánh cho lĩnh vực thương mại, dịch vụ có xu hướng tăng: từ 41.7% (năm 2013) tăng lên 43.6% (năm 2014) và tăng tiếp lên 46.2% (năm 2015). Hoạt động cho vay trong lĩnh vực nông - lâm nghiệp có xu hướng chững lại vào giai đoạn này, tăng giảm không đáng kể.

Ngoài ra, phòng giao dịch được đặt tại khu vực cảng Vật Cách nên tập trung vào các lĩnh vực: dịch vụ vận tải, kho bãi, y tế.... Chiến lược của PGD năm tới là hạn chế tín dụng đối với các ngành đã phát triển đến giai đoạn bão hòa và kém cạnh tranh trong địa bàn.

2.3.1.3. Tỷ lệ doanh số cho vay/ vốn huy động**Bảng 2.13: Tỷ lệ doanh số cho vay / vốn huy động (2013 - 2015).***ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Doanh số cho vay	310.1	321.7	329.5
Vốn huy động	321.7	330.3	344.49
Doanh số cho vay/ vốn huy động	96.39%	97.4%	95.53%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Qua số liệu tổng hợp trên ta thấy tỷ lệ Doanh số cho vay/ vốn huy động qua các năm có sự biến động , năm 2013 tỷ lệ này là 96.39% năm 2014 tăng là 97.4% nhưng năm 2015 lại giảm chỉ còn 95.53%. Tỷ lệ này <100 chứng tỏ vốn huy động thừa để đáp ứng nhu cầu cho vay của ngân hàng và ngân hàng chưa cho vay được hết vốn. Điều này chứng tỏ ngân hàng chưa cân bằng được nguồn vốn huy động và nguồn vốn cho vay dẫn đến làm giảm hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như hiệu quả hoạt động tín dụng của PGD trong mấy năm gần đây. Tỷ lệ này tuy tăng giảm chưa ổn định tuy nhiên vẫn đạt trên 95% đây vẫn được coi là dấu hiệu tốt cho ngân hàng để đảm bảo được cân đối nguồn vốn của mình, góp phần tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng. Điều này là cần thiết khi ngân hàng cần có những chính sách cân đối vốn hợp lý, tăng cường công tác tín dụng bằng nhiều hình thức khác nhau, đa dạng hóa các gói tín dụng để sử dụng được tối đa nguồn vốn của PGD.

2.3.1.4. Tỷ lệ dư nợ / Vốn huy động**Bảng 2.14: Tỷ lệ dư nợ / huy động (2013- 2015).***ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Dư nợ	315.1	327.5	335.7
Huy động	321.7	330.3	344.49
Dư nợ / Vốn huy động	97.95%	99.15%	97.45%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Ta nhận thấy tỷ lệ Dư nợ / vốn huy động của PGD trong 3 năm từ 2013 - 2015 có nhiều biến động nhưng luôn <100%. Điều này cho thấy rằng tại PGD dư nợ cho vay luôn nhỏ hơn tổng vốn ngân hàng huy động được, tức là ngân hàng chưa sử dụng được hết nguồn vốn huy động để cho vay. Điều này đối với ngân hàng là không tốt vì huy động nhiều trong khi đó cho vay lại không hết dẫn đến tình trạng ngân hàng “ế vốn”, vốn bị tồn đọng không sinh lời và lãi suất phải trả cho nó sẽ làm giảm lợi nhuận của ngân hàng.

2.3.2. Tình hình thu nợ

2.3.2.1. Tỷ lệ thu nợ đến hạn

Bảng 2.15 : Tỷ lệ thu nợ đến hạn (2013 - 2015).

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Doanh số thu nợ đến hạn	250.3	254.5	270.7
Tổng dư nợ đến hạn	273.5	285.2	302.5
Tỷ lệ thu nợ đến hạn	91.52%	89.24%	89.5%

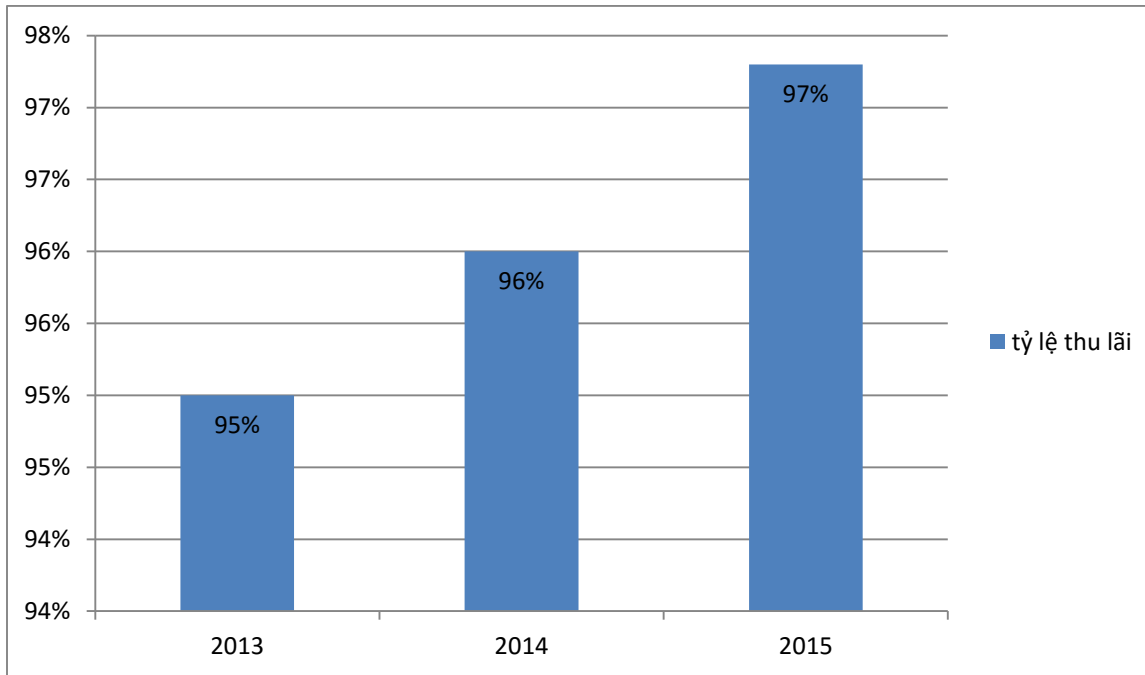
(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Ta nhận thấy tình hình thu nợ đến hạn tại PGD trong ba năm gần đây không ổn định, năm 2013 tỷ lệ này đạt 91.52%, đến năm 2014 chỉ đạt 89.24% và sang năm 2015 tăng nhẹ lên 89.5%.

Những năm gần đây chính sách tín dụng của ngân hàng đã được điều chỉnh, nếu như trước đây năm 2013 dư nợ tín dụng trung và dài hạn chiếm đa số thì những năm sau 2014 và 2015 dư nợ tín dụng ngắn hạn lại chiếm đa số. Điều này cho thấy ngân hàng đang nhắm vào những khoản vay có thời hạn ngắn, có thể thu hồi được nợ vay nhanh, giảm thiểu được rủi ro về tín dụng. Mặc dù ngân hàng đã thay đổi chính sách nhằm phù hợp với tình hình kinh tế nhưng hiệu quả mà nó mang lại vẫn chưa cao. Bởi lẽ bên cạnh việc chú trọng đến các khoản cho vay ngắn hạn nhằm giảm thiểu rủi ro thì vẫn còn những khoản vay đến hạn mà ngân hàng chưa thu hồi được do ảnh hưởng của nền kinh tế suy thoái, hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, cá nhân bị ảnh hưởng không nhỏ, đầu tư không mang lại hiệu quả, nguồn vốn bị ứ đọng không quay vòng được dẫn đến khả năng trả nợ của khách hàng thấp. Vì vậy bên cạnh tập trung cho vay ngắn hạn thì ngân hàng đã có các biện pháp kịp thời để thu hồi được nợ đúng thời hạn và đạt hiệu quả cao nhất, bằng cách thắt chặt quy trình cho vay, tăng cường công tác theo dõi các khoản vay

sau giải ngân nhằm nắm bắt được tình hình sử dụng vốn và tình hình hoạt động kinh doanh của các khách hàng được cấp tín dụng để có các biện pháp xử lý kịp thời.

2.3.2.2. Tỷ lệ thu lãi



(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Biểu đồ 2.3: Tỷ lệ thu lãi (2013 - 2015).

Qua biểu đồ trên ta thấy tỷ lệ thu lãi của ngân hàng đạt tỷ lệ cao và khá ổn định. Năm 2013 tỷ lệ này đạt mức 95%, năm 2014 tỷ lệ này tăng nhẹ lên 96% tăng 1% so với năm 2013, sang năm 2015 tỷ lệ này tăng lên 97,3%. Với tỷ lệ trên cho thấy PGD thực hiện tốt việc thu lãi, ngân hàng thực hiện tốt khâu đánh giá kiểm định tài chính khách hàng cũng như thực hiện tốt việc kế hoạch tài chính, khả năng đôn đốc thu hồi lãi tốt.

2.3.3. Tình hình nợ quá hạn

Bảng 2.16: Tỷ lệ nợ quá hạn (2013 - 2015).

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Nợ quá hạn	13.49	13.43	12.75
Tổng dư nợ	315.1	327.5	335.7
Tỷ lệ nợ quá hạn	4.28%	4.1%	3.8%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Nhìn vào bảng trên ta thấy các khoản nợ quá hạn tuy chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ nhưng thực tế lại là con số lớn hơn, bởi lẽ các khoản cho vay chưa thu hồi được nợ gốc và lãi khi đến hạn sẽ được ngân hàng nói lỏng kỳ hạn tức là gia hạn nợ hay điều chỉnh kỳ hạn nợ để khách hàng có khoảng thời gian trả nợ cho ngân hàng. Nếu sau thời gian gia hạn khách hàng vẫn chưa trả được nợ cho ngân hàng thì khoản cho vay sẽ bị chuyển nhóm nợ sang nợ quá hạn. Tuy nhiên điều này lại tiềm ẩn rủi ro về khả năng thu hồi nợ của ngân hàng, ảnh hưởng lợi nhuận của ngân hàng, ảnh hưởng đến chất lượng các khoản tín dụng và giảm hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Từ năm 2013 – 2015 tỉ lệ nợ quá hạn có xu hướng giảm dần. Năm 2013 tỉ lệ này là 4.28% nhưng đến năm 2015 tỉ lệ nợ quá hạn đã giảm còn 3.84%. Hiện nay các khoản cho vay nằm ở nhóm nợ quá hạn chính thuộc các khách hàng có quan hệ lâu năm với ngân hàng như Công ty TNHH Sơn Trường, công ty TNHH Tiến Mạnh...và một số khách hàng cá nhân, theo đó ngân hàng đã áp dụng chính sách ưu đãi tín dụng đối với những khách hàng lớn có quan hệ tín dụng lâu năm với ngân hàng nhằm chia sẻ khó khăn với khách hàng nhằm duy trì tỷ lệ nợ quá hạn ở mức an toàn.

Bảng 2.17 : Nợ quá hạn phân theo ngành kinh tế (2013- 2015).

ĐVT: Tỷ đồng

Ngành	2013		2014		2015	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Công nghiệp	5.94	44%	6.16	45.9%	6.01	47.1%
Thương mại - Dịch vụ	3.59	26.6%	3.64	27.1%	3.58	28.1%
Nông - Lâm nghiệp	1.48	11%	1.52	11.3%	1.09	8.6%
Các ngành khác	2.48	15.6%	2.11	15.8%	2.07	16.2%
Tổng nợ quá hạn	13.49	100%	13.43	100%	12.75	100%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Tỷ lệ nợ quá hạn phân theo khối ngành kinh tế có sự phân bố không đều tập trung chủ yếu ở ngành công nghiệp. Theo đó năm 2013 số nợ quá hạn chỉ có 5.94 tỷ đồng thì năm 2014 đã tăng lên 6.16 tỷ đồng nhưng đến năm 2015 con số này lại giảm nhẹ đạt 6.01 tỷ đồng. Nguyên nhân một phần do dư nợ tín dụng của ngành này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ tại PGD, phần khác là do những năm gần đây hoạt động kinh doanh ngành công nghiệp nói chung mà đặc biệt là ngành thép nói riêng năm qua hoạt động kém hiệu quả ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Dư nợ cho vay đối với ngành này chủ yếu tập trung những khách hàng lớn có uy tín như : Công ty TNHH Xuân Hòa, Công ty thép Việt Hàn,...

Ngành thương mại - dịch vụ có tỷ lệ nợ quá hạn cao thứ hai sau ngành công nghiệp, chiếm tỷ trọng trên 26 % trong tổng nợ quá hạn. Nguyên nhân là do tình hình kinh tế khó khăn chung tác động đến tất cả các ngành nghề kinh tế trong xã hội dẫn đến người tiêu dùng thắt chặt chi tiêu ảnh hưởng đến doanh thu của các công ty ngành này có quan hệ tín dụng với ngân hàng. Ngành nông - lâm nghiệp hầu như không cho vay mới mà chỉ tập trung thu hồi các khoản nợ quá hạn cũ và những khoản quá hạn phát sinh trong năm nhưng không đáng kể. Các ngành khác (y tế, giáo dục...).

2.3.4. Tình hình nợ xấu

Bảng 2.18: Phân loại nhóm nợ (2013- 2015).

DVT: Tỷ đồng

Nhóm nợ	31/12/2013		31/12/2014		31/12/2015	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
1. Nợ đủ tiêu chuẩn	301.61	95.72%	314.07	95.9%	322.94	96.2%
2. Nợ cần chú ý	4.22	1.34%	5.86	1.79%	5.37	1.6%
3. Nợ dưới tiêu chuẩn	3.31	1.05%	3.96	1.21%	3.96	1.18%
4. Nợ nghi ngờ	5.67	1.8%	3.34	1.02%	3.19	0.95%
5. Nợ có khả năng mất vốn	0.29	0.09%	0.27	0.08%	0.24	0.07%
Tổng	315.1	100%	327.5	100%	335.7	100%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Nhìn bảng trên ta thấy nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn) có xu hướng tăng còn các nhóm 2-5 thì không ổn định. Các khoản nợ nhóm 1 tính đến 31/12/2015 là 322.94 tỷ đồng tăng 8.87 tỷ đồng so với năm 2014 (314.07 tỷ đồng), năm 2014 lại tăng 12.46 tỷ đồng so với năm 2013 (301.61 tỷ đồng).Nhóm nợ này bao gồm cả các khoản nợ quá hạn chưa quá 10 ngày ngân hàng vẫn có khả năng thu hồi nợ cao. Nợ nhóm 2 (nợ cần chú ý) đây là các khoản nợ quá hạn dưới 30 ngày và đã được ngân hàng gia hạn lại thời gian trả nợ, năm 2015 con số này là 5.37 tỷ đồng đã giảm so với năm 2014, năm 2014 là 5.86 tỷ đồng. Khách hàng thuộc nhóm nợ này là Công ty TNHH Xuân Hòa, Công ty cổ phần Thương mại và dịch vụ Mai Thu, và một số khách hàng cá nhân.

Nhóm nợ xấu thuộc các nhóm nợ 3,4,5 của PGD tính đến 31/12/2015 là 7.39 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 2.2% trong tổng dư nợ (năm 2013 là 2.94%, năm 2014 là 2.31%). Con số này tuy vẫn nằm trong mức an toàn của ngân hàng (3%) nhưng lại ảnh hưởng không nhỏ đến tình hình doanh thu cũng như hoạt động tín dụng của ngân hàng. Nợ nhóm 5 có khả năng mất vốn có xu hướng giảm dần theo từng năm;

năm 2013 là 0.09% , năm 2014 là 0.08% và sang 2015 đã giảm còn 0.07%. Khách hàng thuộc nhóm nợ này là Công ty TNHH Sơn Trường tuy là khách hàng quen thuộc nhưng do tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp năm vừa qua gặp nhiều khó khăn mặc dù đã được ngân hàng áp dụng các chính sách tín dụng ưu đãi nói lỏng kỳ hạn nợ đủ dài để công ty có khả năng phục hồi khả năng trả nợ nhưng đứng trước tình hình khó khăn như hiện nay thì khả năng trả nợ của khách hàng này là rất khó. Bên cạnh đó khách hàng thuộc nhóm nợ này còn có một số khách hàng cá nhân tại Quán Toan và một khách hàng thuộc khu vực Hùng Vương.

Việc trích lập dự phòng rủi ro là yếu tố bảo đảm an toàn cho NH cho hoạt động tín dụng của mỗi ngân hàng. Nợ xấu đang giảm dần qua các năm tuy không đáng kể nhưng đó cũng là cố gắng của cả PGD. Bên cạnh đó, ACB Quán Toan cũng vẫn đang từng bước cơ cấu lại nợ cho khách hàng để tiếp tục giảm dần nợ xấu đồng thời PGD cũng vẫn tăng mức trích lập dự phòng rủi ro. Mức trích lập cao hơn nhiều so với số phải xử lý giúp cho PGD hoàn toàn chủ động trong việc xử lý nợ xấu.

Để dẫn tới tình trạng nợ xấu có rất nhiều nguyên nhân, ở đây ta tập trung vào phân tích hai loại nguyên nhân chủ yếu là nguyên nhân do chủ quan của cán bộ tín dụng và nguyên nhân khách quan về phía khách hàng. Riêng nguyên nhân về phía khách hàng lại chia thành: do sản xuất kinh doanh thua lỗ, do doanh nghiệp giải thể hoặc ngừng sản xuất, do thiên tai dịch họa bất khả kháng, do không có người nhận nợ và nguyên nhân còn lại được xếp vào nguyên nhân khác. Có thể nói nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng SXKH là do vấn đề quản lý. Chính vì vậy, để hạn chế được tình trạng nợ xấu, NH cần giám sát chặt chẽ hơn nữa quá trình sử dụng tiền vay của các DN sau khi giải ngân để các DN sử dụng vốn vay đúng mục đích, tránh thất thoát, sản xuất kinh doanh có hiệu quả, hạn chế được tình trạng thua lỗ.

Nợ xấu do nguyên nhân thiên tai bất khả kháng cũng chiếm một tỷ lệ không nhỏ so với tổng nợ khó đòi.

2.3.5. Vòng quay vốn tín dụng**Bảng 2.19 : Vòng quay vốn tín dụng (2013- 2015)***DVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Doanh số thu nợ	262.8	298.47	331.7
Dư nợ bình quân	350.4	359.6	364.5
Vòng quay vốn tín dụng	0.75	0.83	0.91

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Như chúng ta đã biết, vòng quay vốn tín dụng càng nhanh thì cho thấy hoạt động tín dụng của ngân hàng càng hiệu quả. Nhìn vào bảng trên ta thấy vòng quay vốn tín dụng tại PGD tăng đều qua các năm. Năm 2013 đạt 0.75 vòng/ năm, năm 2014 đạt 0.83vòng/ năm và năm 2015 lên tới 0.91vòng/năm. Vòng quay vốn tín dụng tăng là do cả doanh số dư thu nợ và dư nợ bình quân đều tăng trong thời gian qua. Điều này có thể được giải thích là do 2 năm gần đây, nền kinh tế địa phương đã dần hồi phục sau suy thoái và đang trên đà phát triển.

2.3.6. Tình hình thu hồi nợ ngoại bảng

Các khoản nợ quá hạn đã chuyển nhóm nợ sang nhóm 5 tức là nợ có khả năng mất vốn sau khi ngân hàng đã dùng các biện pháp như đôn đốc khách hàng trả nợ, phối hợp với các cơ quan chức năng để cùng hỗ trợ thu hồi nợ khó đòi, xử lý tài sản đảm bảo... vẫn không thu hồi được hết nợ thì ngân hàng phải xử lý các khoản nợ này bằng chính nguồn vốn đã trích lập dự phòng rủi ro hàng năm. Tuy nhiên việc xử lý nợ này không cho khách hàng biết mà ngân hàng sẽ chuyển các khoản nợ đã được xử lý này sang tài khoản ngoại bảng để tiếp tục theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ, nếu thu hồi được nợ vẫn ghi nhận vào thu nhập của ngân hàng. Năm 2015, tổng số thu hồi nợ đã được xử lý tại PGD là 850 triệu đồng.

2.3.7. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng

Mục tiêu cuối cùng của ngân hàng là lợi nhuận. Việc nâng cao hiệu quả tín dụng của ngân hàng có thể dẫn đến chi phí tăng, làm cho lợi nhuận giảm, nếu mở rộng quy mô tín dụng không hợp lý thì an toàn tín dụng có thể bị đe dọa. Do vậy nâng cao hiệu quả tín dụng phải phù hợp khả năng của ngân hàng, đảm bảo an toàn tín dụng nhưng vẫn phải mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Trong những năm qua ngân hàng đã đạt được những kết quả như sau:

Bảng 2.20: Kết quả kinh doanh tín dụng (2013 - 2015).

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng	21.75	28.1	47.45
Dư nợ tín dụng bình quân	350.4	359.6	364.5
Tổng lợi nhuận của ngân hàng	25.061	36.081	74.465
Tỷ suất sinh lời của hoạt động tín dụng	2.42%	2.57%	2.63%
Đóng góp của hoạt động tín dụng	72.8%	77.9%	78.1%

(Nguồn : Báo cáo tổng kết ACB – PGD Quán Toan)

Theo số liệu trên ta thấy tỷ suất sinh lời của hoạt động tín dụng trong ba năm gần đây có xu hướng tăng: Năm 2013 là 2.42%, năm 2014 là 2.57%, năm 2015 là 2.63%. Điều này cho thấy quy mô hoạt động tín dụng đang mở rộng, lợi nhuận mà nó mang lại cho PGD vẫn là chủ yếu.

Năm 2013 nếu như chi nhánh chỉ tập trung cho vay thì đến năm 2014 và 2015 ngân hàng đã có những chính sách cân bằng vốn giữa vốn cho vay và vốn huy động (380.5/344.49), không chỉ khai thác nguồn lợi từ cho vay mà ngân hàng còn chú trọng đến nguồn vốn huy động nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng cho ngân hàng. Bên cạnh đó ngân hàng đã có những chính sách mới không chỉ tập trung vào hoạt động tín dụng mà còn phát triển các hoạt động khác nhằm phân tán rủi ro và

tăng nguồn thu từ các hoạt động như dịch vụ và thanh toán.

2.3.8. Một số chỉ tiêu định tính

Ngoài những chỉ tiêu định lượng nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hiệu quả hoạt động tín dụng nói riêng thì ta cần xem xét đến các chỉ tiêu định tính, các chỉ tiêu này cũng góp phần không nhỏ trong việc làm tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Quy trình cho vay đơn giản phù hợp với quy chế cho vay.
- Thời gian xét duyệt cho vay nhanh chóng.
- Cán bộ nhân viên tín dụng nhiệt tình chu đáo.
- Cơ sở vật chất, khoa học công nghệ ngân hàng luôn được nâng cấp và đổi mới.

ACB - PGD thành lập sớm nhất trong số các ngân hàng TMCP trên địa bàn thành phố Hải Phòng, lại nằm gần trung tâm thành phố nên về cơ sở vật chất rất được ngân hàng rất chú trọng vì đây được coi như là bộ mặt của ngân hàng. Ngân hàng đã trang bị hệ thống ứng dụng mạng lưới tin học tại tất cả các phòng ban làm việc. Nhờ đó mà công việc giấy tờ của cán bộ tín dụng trở nên gọn nhẹ và được sắp xếp khoa học hơn, có nhiều thời gian tiếp cận và tìm kiếm khách hàng hơn. Các giao dịch thủ tục với khách hàng trở nên nhanh chóng chính xác hơn tạo tâm lý thoải mái và tin tưởng ở khách hàng.

Bên cạnh việc đầu tư đổi mới công nghệ ngân hàng thì việc đầu tư cho con người cũng được ngân hàng hết sức chú trọng. Theo đó, phòng giao dịch đã tạo điều kiện cho các cán bộ tín dụng đi học nâng cao trình độ nghiệp vụ và đạo đức nghề nghiệp để nâng cao hiệu quả công việc.

2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – Phòng giao dịch Quán Toan

2.4.1. Một số thành tựu trong hoạt động tín dụng

Trong những năm qua, do tác động của môi trường kinh tế hoạt động của ngân hàng gặp nhiều khó khăn, nhưng dưới sự chỉ đạo của ban lãnh đạo ngân hàng, sự

quan tâm sát sao của Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan cùng với sự nỗ lực của toàn thể cán bộ công nhân viên đã khắc phục được khó khăn và phấn đấu hoàn thành kế hoạch đặt ra.

- Hoạt động tín dụng của PGD liên tục được mở rộng qua các năm thể hiện ở dư nợ tín dụng và doanh số cho vay tăng lên trong 3 năm nghiên cứu. Hoạt động cho vay của ngân hàng đã làm thúc đẩy, tạo cơ hội cho các doanh nghiệp có vốn để mở rộng sản xuất, kinh doanh, kiếm được nhiều lợi nhuận, góp phần làm tăng trưởng và phát triển nền kinh tế. Bên cạnh đó, đây cũng là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng, phần lớn lợi nhuận mà ngân hàng kiếm được là từ hoạt động tín dụng. Dư nợ tín dụng và doanh số cho vay tăng cho thấy ngân hàng đã và đang mở rộng về quy mô tín dụng.

- Trong công việc điều tra lập hồ sơ xét duyệt cho vay tại PGD đã thực hiện đúng quy chế ban hành của các cấp có thẩm quyền. Mặt khác ngân hàng đã xét duyệt hồ sơ các dự án vay vốn nhanh chóng, giải ngân đúng tiến độ, thu nợ lãi như cam kết cũng như theo hoàn cảnh thực tế.

- PGD ngân hàng đã lựa chọn những cán bộ giỏi, có trình độ chuyên môn, trách nhiệm với công việc, nhiệt tình vào phòng kinh doanh để hỗ trợ những công trình trọng điểm, nhiều khó khăn, tạo điều kiện giúp đỡ chủ đầu tư hoàn tất trong thời gian ngắn nhất đưa công trình vào sản xuất kinh doanh có hiệu quả.

- 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 sớm các thủ tục xin vay nhanh chóng và thuận lợi.

- PGD ngân hàng đã tận dụng triệt để các nguồn huy động vốn từ VNĐ cũng như USD để cho vay với lãi suất hợp lý, đảm bảo đúng quy định.

- Trong những năm qua chi nhánh đã đạt được những kết quả đáng kể: doanh số cho vay, thu nợ tín dụng ổn định, số khách hàng đến giao dịch tín dụng tăng khẳng định sự tiếp nhận của khách hàng đối với chi nhánh ngân hàng.

- PGD đã tiếp tục đầu tư và đáp ứng nhu cầu vốn cho các đơn vị có tình hình

tài chính tốt, sản phẩm sản xuất ra có sức cạnh tranh cao, có sức tiêu thụ lớn và đáp ứng được nhu cầu vốn ngắn, trung và dài hạn. Từ đó tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển sản xuất kinh doanh. Cùng với việc duy trì quan hệ tín dụng với khách hàng truyền thống, PGD còn quan tâm tới các thành phần kinh tế khác, đặc biệt là đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ, có phương án khả thi, có tài sản đảm bảo phù hợp với quy định của ACB.

- Cán bộ ngân hàng còn thường xuyên trích lập dự phòng rủi ro cho các khoản vay theo thông tư của Ngân hàng Nhà nước làm hạn chế được rủi ro tín dụng.

2.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được hoạt động tín dụng của ACB Quán Toan trong thời gian qua cũng bộc lộ một số hạn chế và tồn tại.

Tồn tại 1: Dư nợ cho vay vẫn tập trung lớn vào một số khách hàng truyền thống.

- Nguyên nhân là do ngân hàng còn quá thận trọng với các khách hàng vay vốn là các doanh nghiệp tư nhân, cá thể. Dư nợ phần lớn tập trung chủ yếu tại các doanh nghiệp lớn đặc biệt là ngành thép nhằm đảm bảo vốn vay. Tuy nhiên khi xảy ra rủi ro ngân hàng khó xử lý kịp. vẫn biết cho vay đối với các doanh nghiệp tư nhân có rủi ro cao hơn song điều này lại giúp ngân hàng phân tán được rủi ro và dễ kiểm soát hơn.

Tồn tại 2: Dư thừa vốn

- Việc huy động vốn của chi nhánh tăng trưởng nhất tốt, luôn đạt mức kế hoạch đặt ra. Hoạt động tín dụng cũng có xu hướng tăng, tuy nhiên mức tăng trưởng của hoạt động tín dụng vẫn còn quá thấp so với mức tăng của hoạt động huy động vốn. Điều này cho thấy ngân hàng chưa sử dụng hết vốn huy động được, có hiện tượng lãng phí vốn thừa vốn.

- Nguyên nhân là do ngân hàng chưa mở rộng được quy mô tín dụng, chưa đa dạng được các sản phẩm dịch vụ cho vay để thu hút các nhu cầu vay vốn. Năng lực cạnh tranh với các ngân hàng khác trong hoạt động tín dụng vẫn còn thấp. Ngoài ra do tình hình kinh tế trong và ngoài nước chưa ổn định làm cho khả năng kinh

doanh của doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn cũng hạn chế nhu cầu vay thêm vốn để hoạt động kinh doanh.

Tồn tại 3: Việc kiểm tra giám sát khách hàng sử dụng vốn vay chưa tốt

- Nguyên nhân là do cán bộ tín dụng còn chủ quan, không giám sát kỹ lưỡng và thường xuyên quá trình sử dụng vốn của khách hàng nên không phát hiện được rủi ro kịp thời để sớm có phương án giải quyết.

Tồn tại 4: tỉ trọng cho vay trung – dài hạn vẫn ở mức cao (>50%) làm cho vòng quay vốn tín dụng giảm

- Nguyên nhân là do ngân hàng cho vay tập trung vào các doanh nghiệp lớn để kinh doanh, mở rộng quy mô sản xuất.

Tồn tại 5: Chất lượng tín dụng chưa cao. Tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu vẫn chưa hoàn toàn kiểm soát được

- Tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu tăng cao dẫn đến hiệu quả hoạt động tín dụng thấp xuất phát từ nhiều nguyên nhân như: môi trường khách quan, từ phía khách hàng và từ chính ngân hàng.

+ Nguyên nhân từ môi trường khách quan:

- 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 PGD.

- Một số yếu tố của môi trường kinh tế vĩ mô chưa thực sự ổn định như tỷ giá hối đoái, lạm phát ảnh hưởng đến lãi suất cho vay, cũng như tình hình kinh tế bất ổn ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng.

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

+ Nguyên nhân từ phía khách hàng:

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

thị trường, làm giảm khả năng trả nợ cho ngân hàng.

- 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.

+ Nguyên nhân từ chính ngân hàng:

- Xét về quy trình tín dụng: nhân viên ngân hàng tuy đều được phổ biến một cách cụ thể về quy trình tín dụng nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế nhất định. Công tác thu thập thông tin thường dựa vào số liệu do khách hàng cung cấp và cũng có tham khảo thêm một số thông tin thu thập từ bên ngoài. Nhưng nhiều khi công tác này chưa tốt, dẫn đến việc đánh giá không đúng hiệu quả của dự án cũng như khả năng thực tế của khách hàng.
- Mọi quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng chưa rộng rãi do chưa có sự hiểu biết lẫn nhau.

Tóm lại, trong giai đoạn 2013— 2015 hoạt động tín dụng tại PGD đã đạt được một số thành công nhất định như: dư nợ tín dụng vẫn giữ được mức ổn định, khoảng cách giữa vốn huy động và vốn cho vay đang dần được thu hẹp, có những quyết định đúng đắn trong việc thay đổi chính sách tín dụng nhằm nỗ lực nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn. Nhưng do một số nguyên nhân khách quan và chủ quan, chi nhánh vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: “ế vốn” nguồn vốn huy động được chưa được sử dụng tối đa vẫn còn hiện tượng thừa vốn; mạng lưới khách hàng tín dụng còn hạn chế; việc kiểm tra giám sát thực hiện vốn vay chưa tốt; tỉ trọng cho vay trung – dài hạn vẫn ở mức cao; tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu vẫn chưa hoàn toàn kiểm soát được. Việc phân tích thực trạng hoạt động tín dụng tại chi nhánh là cơ sở để đề ra những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng ACB – PGD Quán Toan trong thời gian tới.

**CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – CHI NHÁNH
DUYÊN HẢI – PHÒNG GIAO DỊCH QUẢN TOAN**

=====◆◆=====

3.1. Định hướng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan giai đoạn 2016 - 2018

Với mục tiêu “ổn định và phát triển bền vững” Ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan đã đề ra định hướng chiến lược hoạt động tín dụng cho giai đoạn 2016-2018 như sau:

- Định hướng trong tương lai gần (năm 2016), chi nhánh phấn đấu đạt:
 - Tổng nguồn vốn đạt 385.2 tỷ đồng, tăng 40.71 tỷ đồng (tương đương 11.82%) so với năm 2015.
 - Dư nợ tín dụng đạt 374.37 tỷ đồng, tăng 38.67 tỷ đồng (tương đương 11,52%) so với năm 2015.
 - Lợi nhuận trước thuế đạt 55.14 tỷ đồng, tăng 2.57 tỷ đồng (tương đương 4,89%) so với năm 2015.
- Định hướng trong tương lai xa (giai đoạn 2016 - 2018).
 - Tập trung các biện pháp để đẩy mạnh hoạt động tín dụng, tích cực quảng bá tiếp thị các sản phẩm tín dụng của ngân hàng nhằm sử dụng tối đa nguồn vốn của ngân hàng, đảm bảo cân bằng giữa nguồn vốn huy động và nguồn vốn cho vay, đáp ứng được nhu cầu vay vốn cũng như nhu cầu thanh toán của khách hàng.
 - Tiếp tục mở rộng và tăng cường tín dụng, phát triển, chú trọng tiếp cận để tài trợ vốn vào các thác ngành đóng tàu, du lịch, thương mại, khu công nghiệp, xăng dầu... vốn là thế mạnh của thành phố. Duy trì thường xuyên việc đánh giá, phân loại khách hàng định kỳ từ đó xây dựng hạn mức tín dụng cho từng khách hàng.
 - Tiếp cận và tìm kiếm thông tin khách hàng từ nhiều nguồn nhằm mở rộng quy mô hoạt động tín dụng.
 - Thực hiện nghiêm túc luật tổ chức tín dụng và quy trình tín dụng, nâng cao

vai trò của công tác thẩm định dự án trong xét duyệt cho vay, tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát, nhất là đối với các doanh nghiệp có dấu hiệu khó khăn để ngăn chặn việc không phát sinh thêm nợ quá hạn, nợ xấu và rủi ro tín dụng.

- Hoàn thành tốt nhiệm vụ, chỉ tiêu được giao từ hội sở.

3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng tại ngân hàng TMCP

Á Châu – chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan

3.2.1. *Đẩy mạnh việc cho vay vốn huy động nhằm cân đối cơ cấu vốn*

Trên thực tế nghiệp vụ tín dụng tại PGD trong mấy năm gần đây (2013-2015) có sự biến động theo chiều hướng tốt tuy nhiên vẫn chưa sử dụng được hết nguồn vốn huy động được. Vì vậy, ngân hàng cần phải xây dựng chiến lược cho vay cụ thể để đáp ứng nhu cầu đầu tư phát triển hoạt động tín dụng. Coi đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của PGD vì cho vay được thì mới có lợi nhuận được. Có thể nói hoạt động cho vay là tiền đề cho việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Khai thác tối đa những khách hàng tiềm năng trên địa bàn của PGD để có thể giải ngân. Một số biện pháp mà ngân hàng có thể thực hiện để cho vay như:

- Đa dạng hóa hơn nữa các gói tín dụng nhằm tạo thêm nhiều lựa chọn cho khách hàng.
- Chú trọng vào việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới.
- PGD cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ hậu mãi sau khi cho vay nhằm thu hút khách hàng. Đặc biệt là tăng cường tiếp thị với các doanh nghiệp cần vay vốn các ưu đãi và quyền lợi khi vay vốn tại PGD.
- 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... Ngân hàng cần có những chính sách lãi suất phù hợp nhằm cạnh tranh với các ngân hàng khác kết hợp cùng với các ưu đãi đặc biệt đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn lớn như:
 - Nâng cao chất lượng phục vụ, bồi dưỡng văn hóa giao tiếp cho đội ngũ nhân viên tín dụng tại PGD cần phải năng động hơn, thân thiện hơn, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng đến vay tiền.

- Tăng cường công tác tiếp thị các gói tín dụng của ngân hàng đến từng khách hàng. Không chỉ ngồi đợi khách hàng tìm đến ngân hàng vay tiền mà trực tiếp nhân viên ngân hàng đặc biệt là các nhân viên tín dụng phải đi đến các khu trung tâm, các doanh nghiệp, các cửa hàng để tiếp thị. Đây là vấn đề sống còn của ngân hàng. Trong bối cảnh hiện nay, PGD cần chủ động thực hiện tốt vấn đề này.

3.2.2. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay với nhiều thành phần kinh tế

Việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay là cần thiết nhằm đáp ứng được nhiều nhu cầu của khách hàng hơn, không những tạo nguồn thu phong phú hơn mà còn góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Ngân hàng cần có những biện pháp thực hiện sau:

- Sản phẩm cho vay của ngân hàng hiện nay được thiết kế theo hướng mở nhằm đảm bảo tính linh hoạt, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng như: Cho vay mua phương tiện vận tải, cho vay sửa chữa xây dựng nhà ở, cho vay hỗ trợ vốn sản xuất, cho vay mua nhà, cho vay du học, cho vay bất động sản, cho vay cầm cố GTCG...Đồng thời tìm hiểu, nghiên cứu, phát triển thêm các sản phẩm mới để tạo ra sự khác biệt, tăng tính cạnh tranh với các ngân hàng khác, tạo sức hút với khách hàng.

- Bên cạnh việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay thì ngân hàng cần chú trọng xây dựng củng cố mở rộng các quan hệ tín dụng với các khách hàng thuộc thành phần kinh tế tư nhân cá thể, duy trì quan hệ tốt với các khách hàng lâu năm. Để làm được điều này, ngân hàng cần khai thác thông tin khách hàng mới có thể là các đối tác làm ăn của các khách hàng đã có quan hệ tín dụng với ngân hàng, có các chiến dịch marketing như phát tờ rơi đến từng cơ quan, doanh nghiệp đặc biệt là các doanh nghiệp tư nhân, các cá nhân hộ gia đình, tư vấn thuyết phục cũng như giải đáp thắc mắc cho khách hàng ngay tại chỗ...

Ngoài ra, ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất cho vay hợp lý hấp dẫn và đa dạng, linh hoạt với từng đối tượng khách hàng. Năm 2015, lãi suất cho vay ngắn hạn VNĐ là 7.0%, cho vay trung và dài hạn là 7.5%, mức lãi suất này là khá

cao so với nhiều ngân hàng khác, làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng và không thu hút được nhiều khách hàng đến vay. Chính điều này đã khiến doanh số cho vay cũng như dư nợ tín dụng của ngân hàng năm 2015 giảm đi rõ rệt, biết rằng lợi nhuận từ cho vay là chủ yếu nhưng ngân hàng cũng cần điều chỉnh lãi suất cho vay hợp lý phù hợp với từng đối tượng cho vay để vừa đạt được mục tiêu lợi nhuận và vừa đạt được mục tiêu tăng trưởng.

3.2.3. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát đối với hoạt động sử dụng vốn vay của khách hàng

Công tác kiểm tra, kiểm soát đối với các khoản vay của cán bộ tín dụng (CBTD) có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với hiệu quả của hoạt động tín dụng. Thực hiện tốt công tác kiểm tra, kiểm soát giúp ngân hàng phát hiện những sai sót, yếu kém tồn tại, phát sinh trong hoạt động sử dụng vốn của DN. Từ đó nhằm nâng cao hiệu quả cho vay, hạn chế được nợ quá hạn và tránh được rủi ro mất vốn.

Thực tế cho thấy, trong số nguyên nhân khách quan dẫn đến các khoản nợ quá hạn tại PGD là do quản lý yếu kém trong các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhà nước dẫn đến tình trạng thất thoát, lãng phí vốn hoặc vốn vay không được sử dụng đúng mục đích trong hợp đồng tín dụng đã thỏa thuận. Vì vậy, các CBTD phải sát sao hơn nữa trong việc giám sát các khoản vay sau khi giải ngân. Việc kiểm tra hoạt động sử dụng vốn vay của DN phải được tiến hành thường xuyên và thật nghiêm túc. Đối với việc sử dụng vốn vay, ngân hàng cần phải kiểm tra cả trước, trong và sau khi cho vay. Kiểm tra trước khi cho vay bao gồm: kiểm tra các điều kiện vay vốn, tính pháp lý của hồ sơ vay vốn và các nội dung khác, đảm bảo phù hợp với quy định hướng dẫn của ACB và NHNN. Kiểm tra trong khi cho vay (kiểm tra trong giai đoạn giải ngân) gồm: kiểm tra các chứng từ, tài liệu gửi kèm giấy nhận nợ khi khách hàng rút vốn, đảm bảo mục đích vay phù hợp với hợp đồng tín dụng, giải ngân phù hợp, các cửa hàng kinh doanh, các doanh nghiệp, các cá nhân hộ gia đình tiếp thị các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, đồng thời thực hiện bán chéo các sản phẩm cho vay của ngân hàng nếu khách hàng có

nhu cầu. Một biện pháp khác được coi là khá cứng rắn trong việc thúc đẩy nhanh hoạt động huy động vốn là ngân hàng nên áp chỉ tiêu huy động cho các giao dịch viên theo từng thời kỳ. Tuy nhiên biện pháp này có thể gây áp lực cho nhân viên ngân hàng, ảnh hưởng đến không khí làm việc căng thẳng, tác động xấu ngược trả lại công việc.

3.2.4. Đa dạng hóa phương thức cho vay

Hiện nay, tỷ trọng cho vay trung - dài hạn của chi nhánh vẫn cao(>50%), vì vậy nên đa dạng hoá phương thức cho vay, đặc biệt là cho vay ngắn hạn. Các phương thức có thể áp dụng là cho vay hạn mức, cho vay từng lần, cho vay hỗ trợ tiền lương, cho vay chuyển khoản chứng từ hàng xuất nhập khẩu, cho vay tài trợ uỷ thác,... Mỗi phương thức cho vay đều có những ưu, nhược điểm nhất định, NH có thể xem xét, áp dụng từng phương thức cho vay đối với từng loại hình doanh nghiệp, tạo điều kiện cho doanh nghiệp vay vốn sử dụng tốt vốn vay. Ngân hàng có thể cho những khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh vay theo hạn mức tín dụng và yêu cầu họ có tài sản thế chấp để đảm bảo bổ sung. Nếu sau một thời gian nhất định khách hàng không trả nợ vay hay có dấu hiệu chiếm dụng vốn vay thì khi đó ngân hàng có thể tạm ngừng cung cấp tiếp vốn vay, yêu cầu khách hàng thực hiện đúng các khoản trong hợp đồng tín dụng và chuyển cho vay từng món đối với số tiền vay đã phát hành. Ngoài ra, ngân hàng có thể áp dụng nghiệp vụ thấu chi. Ưu điểm của nghiệp vụ này là khách hàng được sử dụng vốn và tiền vay một cách linh hoạt và chủ động. Nghiệp vụ này chỉ nên áp dụng đối với những khách hàng truyền thống, có năng lực tài chính lành mạnh, tài khoản tiền gửi phát sinh không thường xuyên, đồng thời phát sinh nợ chỉ trong thời gian ngắn và không có tiền sử về việc chây ỳ không trả nợ.

3.2.5. Tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ xấu

Đây là một biện pháp có ảnh hưởng trực tiếp, quyết định đến thực hiện chu trình khép kín của khoản tín dụng, đây là vấn đề sống còn của ngân hàng. Trong bối cảnh hiện nay, PGD cần chủ động thực hiện tốt vấn đề này.

➤ **Để tăng cường công tác quản lý nợ ngân hàng cần phải :**

- Thực hiện đúng quy trình cho vay, thường xuyên cập nhật thông tin về khách hàng, thực hiện việc định kỳ hạn nợ chính xác, phù hợp với chu kỳ sản xuất của khách hàng, thực hiện việc đánh giá, phân loại nợ để định hướng mức độ rủi ro và phải được thực hiện ngay khi xem xét cho vay, thực hiện việc tốt công tác chấm điểm, xếp loại khách hàng, kiểm tra giám sát sau khi cho vay. Bên cạnh đó, ngân hàng cần phải xác định số lượng khách hàng và dư nợ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm và khả năng quản lý của từng cán bộ tín dụng để thực hiện tốt việc kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay.

- Ngân hàng nên hạn chế việc giải ngân hàng tiền mặt, giải ngân qua tài khoản tiền gửi sẽ giúp cho khách hàng sử dụng vốn cho hiệu quả hơn và dễ dàng hơn cho ngân hàng trong việc quản lý nợ.

- Ngân hàng cần phải tích cực theo dõi thu hồi nợ gốc và nợ lãi theo định kỳ. Theo đó khi khoản vay đã được giải ngân thì cán bộ tín dụng phải có trách nhiệm kiểm tra định kỳ việc thực hiện trả nợ, đôn đốc việc trả nợ khi khoản nợ đó đã quá hạn theo kế hoạch trả nợ mà không có sự điều chỉnh.

- Tổ chức đánh giá phân loại các khoản nợ để lượng định rủi ro trong quá trình cho vay. Việc đánh giá phân loại này được tiến hành ngay từ khi quyết định cho vay, bởi thông qua quyết định đánh giá, phân loại Ngân hàng mới có thể lượng định được rủi ro để đi đến quyết định mở rộng hay thu hẹp một loại tín dụng nào đó, đồng thời để có biện pháp theo dõi, quản lý phù hợp với từng khoản nợ.

➤ **Để giải quyết nợ xấu, chi nhánh cần tiến hành các biện pháp:**

- PGD cần có biện pháp hữu hiệu để ngăn chặn nợ quá hạn mới tiếp tục phát sinh như chấn chỉnh lại các thiếu sót ở các khâu trong quá trình cho vay, thiết lập bổ sung đầy đủ các hồ sơ pháp lý, hạn chế đến mức tối đa những kẽ hở trong khâu nghiệp vụ để đề phòng lừa đảo, chiếm đoạt vốn ngân hàng.

- Để việc xử lý nợ xấu được kịp thời, đạt hiệu quả cao thì khâu cảnh báo, phát hiện nợ xấu phát sinh là rất quan trọng, quyết định trực tiếp đến quá trình xử lý nợ

sau này. Duy trì thường xuyên kiểm tra, phân tích, đánh giá thực trạng nguyên nhân phát sinh nợ xấu, làm rõ trách nhiệm của cá nhân có liên quan nhất là ở những cá nhân phụ trách có tỷ lệ nợ xấu tăng nhanh, gắn trách nhiệm thu hồi nợ xấu, nợ đã xử lý rủi ro với trách nhiệm cá nhân trong cho vay. Căn cứ vào chỉ tiêu được giao từng chi nhánh, ngân hàng phải xây dựng được phương án thu nợ quá hạn cho từng thời kỳ, giao chỉ tiêu, quyết toán chỉ tiêu này đến từng cán bộ tín dụng, có cơ chế khen thưởng kịp thời cho những cán bộ hoàn thành tốt nhiệm vụ, xử lý nghiêm khắc những cán bộ thiếu tinh thần trách nhiệm gây thất thoát vốn.

- Cơ cấu lại nợ cho khách hàng trên cơ sở nguồn thu đảm bảo, chắc chắn và phương án trả nợ cơ cấu khả thi. Đối với khoản nợ xấu phát sinh nguyên nhân khách quan chưa phải bất khả kháng, khách hàng còn tồn tại và hoạt động sản xuất kinh doanh bình thường và ngân hàng có đủ thông tin để đánh giá khách hàng có khả năng phát triển trong tương lai, thì ngân hàng có thể xem xét thực hiện việc cơ cấu lại nợ cho khách hàng nhằm giảm bớt sức ép trả nợ đến hạn, giúp cho khách hàng có được cơ hội để tiếp tục sản xuất kinh doanh và có nguồn thu để trả nợ cho khách hàng.

- Những trường hợp khách hàng cố tình dây dưa, chây ỳ để nợ quá hạn kéo dài, các ngân hàng cần sử dụng những biện pháp cứng rắn kết hợp với sự hỗ trợ của chính quyền địa phương, các cơ quan chức năng để phát mại tài sản thế chấp, khởi kiện, cưỡng chế để thu hồi nợ. Làm cương quyết, dứt điểm từng trường hợp tránh sự lan truyền trong việc chây ỳ không trả nợ ngân hàng trong các địa phương.

- Trích lập và sử dụng quỹ dự phòng rủi ro hợp lý và có hiệu quả. Để đảm bảo an toàn cho hoạt động kinh doanh trong trường hợp có rủi ro xảy ra, ngân hàng cần tuân thủ các quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng và tổ chức tín dụng.

- Bán các khoản nợ xấu bằng việc tham gia thị trường mua bán nợ, ngân hàng có thể xem xét bán các khoản nợ xấu cho các công ty mua bán nợ, các ngân hàng hoặc các chủ thể kinh tế khác theo quy định hiện hành.

- Xóa nợ cho khách hàng. Đây là giải pháp sau cùng trong tất cả các giải pháp xử lý nợ xấu để làm sạch bảng tổng kết tài sản ngân hàng cho các khoản nợ không có khả năng thu hồi.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý Nhà nước

- Bổ sung văn bản hướng dẫn và có quy định cho phép ngân hàng có thể yêu cầu cơ quan thi hành tham gia cưỡng chế thu hồi tài sản trong trường hợp người thế chấp cố tình gây khó khăn hoặc không giao tài sản.

- Đề nghị chính phủ nên đưa ra những chỉ tiêu đánh giá xếp loại doanh nghiệp như những doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả, để từ đó tạo sự tin tưởng đối với các tổ chức ngân hàng trong việc cho vay vốn, các ngân hàng sẽ mạnh dạn hơn trong việc cho những doanh nghiệp được đánh giá làm ăn có hiệu quả.

- Khuyến khích thành lập những công ty mua bán nợ để giúp các doanh nghiệp giải quyết vấn đề nợ đọng. Ban hành những cơ chế chính sách kiểm tra tình hình sản xuất kinh doanh cũng như tình hình nợ của họ nhưng độc lập, tránh trường hợp can thiệp sâu vào hoạt động nội bộ của doanh nghiệp.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

- Ngân hàng nhà nước nên sớm thống nhất các văn bản theo hướng không những đơn giản hóa trong áp dụng mà còn dễ kiểm tra, kiểm soát trong việc tổ chức thực hiện.

- Đẩy mạnh công tác trình lên Chính phủ những khó khăn vướng mắc của các ngân hàng cũng như cho những tổ chức có nhu cầu vay vốn, từ đó có thể hạn chế những rủi ro đáng tiếc có thể xảy ra. Ngân hàng nhà nước cần đề nghị Chính phủ sửa đổi bổ sung những văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến những thủ tục cho vay vốn để ngày càng hoàn thiện hơn.

- Đưa ra những nguồn thông tin có chất lượng mang tính chính xác và kịp thời đến các ngân hàng thương mại cũng như đến các doanh nghiệp. Bên cạnh đó đưa ra những biện pháp tuyên truyền thích hợp để các ngân hàng thương mại thấy được

quyền lợi cũng như nghĩa vụ trong việc cung cấp những thông tin chính xác về khách hàng vay vốn.

- Tiếp tục nâng cao vai trò điều tiết vĩ mô nền kinh tế từng thời điểm thích hợp bằng các công cụ mạnh như: lãi suất, tỷ lệ dự trữ bắt buộc...tăng cường quản lý chất lượng tín dụng được phươg án nhằm đảm bảo thị trường tài chính hoạt động và cạnh tranh lành mạnh, ngăn chặn việc hạ thấp tiêu chuẩn. Nâng cao hiệu quả công tác thanh tra, kiểm soát hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Á Châu

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn trong và ngoài nước cho cán bộ tín dụng để nâng cao trình độ chuyên môn, nắm bắt kịp thời những xu hướng phát triển của lĩnh vực tài chính, ngân hàng hiện nay.

- Phối hợp chặt chẽ với ngân hàng nhà nước để tổ chức hiệu quả chương trình thông tin tín dụng, nâng cao chất lượng và mở rộng phạm vi thông tin, giúp các PGD phòng ngừa rủi ro một cách tốt nhất.

- Cần hỗ trợ phần mềm giúp PGD xây dựng hệ thống thông tin đa chiều. Nghiên cứu và đưa vào áp dụng các mô hình quản trị rủi ro phù hợp với các quy định hiện hành với đặc điểm hoạt động của hệ thống ngân hàng và thông lệ quốc tế.

- Ngân hàng TMCP Á Châu nên đưa ra những chiến lược và chính sách mới phù hợp với từng thời điểm để định hướng cho hoạt động của các PGD. Nâng cao năng lực cũng như hiệu quả hoạt động của công ty mua bán, quản lý khai thác nợ và khai thác tài sản Việt Nam tạo điều kiện thuận lợi cho các PGD trong việc xử lý các khoản nợ quá hạn, nợ xấu, nợ khó thu hồi, lành mạnh hoạt động tín dụng.

- Ngân hàng nên sớm nghiên cứu ban hành cơ chế về chính sách, chế độ, thể lệ làm việc, nghĩa vụ quyền lợi của đội ngũ cán bộ tín dụng, có chính sách ưu đãi với cán bộ tín dụng về thu nhập, phươg tiện đi lại, đảm bảo an toàn. Thường xuyên quan tâm tới việc động viên, khen thưởng với những cán bộ tín dụng giỏi để có cơ sở đề nghị xét chọn, khen thưởng hàng năm. Có chính sách khuyến khích thỏa đáng mới đảm bảo được chất lượng tín dụng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng đạt

hiệu quả cao.

Tóm lại, để nâng cao khả năng cạnh tranh của hoạt động tín dụng trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế là một vấn đề không đơn giản, không chỉ đối với bản thân các NHTM mà còn liên quan tới hệ thống pháp luật điều chỉnh của NHNN, các tổ chức tín dụng nhằm thực hiện giám sát an toàn hoạt động ngân hàng theo hướng minh bạch, hiện đại và phù hợp với thông lệ quốc tế. Trong thời gian tới, để có thể khai thác tốt nhất lợi thế so sánh của mình trước các đối thủ ngân hàng theo hướng minh bạch, hiện đại và phù hợp với thông lệ quốc tế. Trong thời gian tới, để có thể khai thác tốt nhất lợi thế so sánh của mình trước các đối thủ, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan cần tập trung vào các giải pháp sau: Đẩy mạnh việc cho vay vốn nhằm cân đối cơ cấu vốn, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay với nhiều thành phần kinh tế, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát đối với hoạt động sử dụng vốn vay của khách hàng, tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ xấu.

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, diễn biến kinh tế trở lên phức tạp, bất ổn ảnh hưởng xấu đến toàn hệ thống ngân hàng nói chung mà đặc biệt là Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan nói riêng. Hoạt động tín dụng tại ACB Quán Toan giai đoạn 2013- 2015 còn bộc lộ một số hạn chế: việc đa dạng hóa đối tượng cho vay chưa thực sự hoàn thiện, tỷ trọng cho vay trung - dài hạn còn ở mức cao, chưa cân đối hợp lý tỷ trọng cho vay nội tệ và ngoại tệ. Chính vì vậy, để khắc phục được các hạn chế nêu trên, chi nhánh cần tập trung vào một số giải pháp như: Đa dạng hóa phương thức cho vay, đẩy mạnh việc cho vay vốn nhằm cân đối cơ cấu vốn, cân đối hợp lý loại tiền cho vay...

Hiện nay hoạt động tín dụng của ngân hàng nói chung trên địa bàn Thành phố Hải Phòng và của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan nói riêng là hoạt động mang lại thu nhập lớn nhất và cũng là hoạt động chứa nhiều rủi ro nhất. Trên địa bàn Thành phố Hải Phòng cũng đã có thêm nhiều Ngân hàng thương mại cổ phần mới khai trương và hoạt động làm cho tình hình cạnh tranh càng phức tạp hơn. Bên cạnh đó Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan trong thời gian qua còn có những tồn tại, hạn chế do nhiều nguyên nhân mà một trong những nguyên nhân chính là chất lượng hoạt động tín dụng chưa cao dẫn đến hiệu quả hoạt động tín dụng của chi nhánh thấp. Những giải pháp luận án trình bày rất mong góp phần nào đó vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của PGD trong thời gian tới.

Do thời gian nghiên cứu tìm hiểu không nhiều cũng như trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn nhiều hạn chế nên bài luận văn này sẽ không tránh được những sai sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo, các cán bộ công nhân viên ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan để giúp em hoàn thiện tốt đề tài này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Văn Tiến (2009), *Ngân hàng Thương mại*, NXB Thống kê, Hà Nội
- [2]. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2014), *Thông tư số 36/2014/TT-NHNN quy định về các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động mà các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.*
- [3]. Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Duyên Hải – PGD Quán Toan, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh trong 3 năm 2013, 2014, 2015.*
- [4]. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2012), *Luật các tổ chức tín dụng*