

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



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Sinh viên : Vũ Sơn Tùng

Giáo viên hướng dẫn : TS. Hoàng Chí Cương

: ThS. Nguyễn Thị Ngọc Anh

HẢI PHÒNG - 2017

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG
CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

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

Sinh viên : Vũ Sơn Tùng

Giáo viên hướng dẫn : TS. Hoàng Chí Cương

: ThS. Nguyễn Thị Ngọc Anh

HẢI PHÒNG - 2017

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Sơn Tùng

Mã SV: 1212404007

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng tại Ngân Hàng
Thương Mại Cổ Phần Phương Đông – Chi Nhánh Hải Phòng.

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).
 - Khóa luận đề cập đến các lý luận chung nhất về Ngân hàng thương mại, các hoạt động chính của ngân hàng thương mại, lý luận cơ bản về tín dụng và chất lượng tín dụng làm tiền đề để tiến hành nghiên cứu đề tài.
 - Phân tích số liệu và đánh giá thực trạng tình hình chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Phương Đông– Chi nhánh Hải Phòng để tìm ra các giải pháp hợp lý nhằm giải quyết các khuyết điểm còn tồn tại trong kinh doanh của ngân hàng. Đưa ra các giải pháp và kiến nghị đối với bản thân ngân hàng và các cơ quan có thẩm quyền.

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

Bài báo cáo được viết dựa trên các số liệu từ:

- Bảng báo cáo kết quả kinh doanh của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016
- Báo cáo tài chính của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016.
- Báo cáo thường niên của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016.

3. Địa điểm thực tập.

Ngân hàng TMCP Phương Đông– Chi nhánh Phương Đông.

Địa chỉ: số 83 Trần Phú, phường Lương Khánh Thiện, quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Hoàng Chí Cương

Học hàm, học vị: Tiến Sĩ

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

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên: Nguyễn Thị Ngọc Anh

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 mở rộng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng 10 năm 2017

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 29 tháng 12 năm 2017

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2017

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

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

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

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

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

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

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2017

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG	2
1.1 Sự ra đời của tín dụng	2
1.2 Bản chất, chức năng và vai trò của tín dụng trong nền kinh tế.....	2
1.2.1 Chức năng của tín dụng.....	2
1.2.2 Vai trò của tín dụng.....	3
1.2.2.1 Đối với tiêu dùng.....	3
1.2.2.2 Đối với doanh nghiệp.....	4
1.2.2.3 Đối với ngân hàng.....	4
1.2.2.4 Đối với nền kinh tế	4
1.3 Lãi suất tín dụng.....	4
1.4 Các hình thức tín dụng	5
1.5 Các nguyên tắc thẩm định tín dụng.....	13
1.5.1 Yếu tố cá nhân.....	13
1.5.2 Mục đích của khoản vay	14
1.5.3 Hạn mức tín dụng	14
1.5.4 Khả năng trả nợ	14
1.5.5 Tài sản bảo đảm.....	15
1.6 Điều kiện cho vay.....	15
1.7 Rủi ro tín dụng	16
1.8 Tầm quan trọng của việc mở rộng tín dụng	16
1.9 Bảo đảm tín dụng	17
CHƯƠNG 2:TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG	18
2.1 Giới thiệu về Ngân Hàng	18
2.1.1 Giới thiệu về Ngân Hàng Phương Đông.....	18
2.1.2 Sự hình thành và phát triển của Ngân Hàng Phương Đông chi nhánh Hải Phòng.....	19
2.1.3 Cơ cấu tổ chức hoạt động và chức năng, nhiệm vụ các bộ phận	20
2.1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của chi nhánh	20
2.1.3.2 Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận.....	20
2.1.4 Chính sách tín dụng của Ngân hàng.....	22
2.1.4.1 Các giới hạn tín dụng của Ngân hàng	22
2.1.4.2 Đối tượng khách hàng	22

2.1.4.3 Thời hạn cho vay:.....	23
2.1.5 Các nghiệp vụ tín dụng mà Ngân hàng đang thực hiện	23
2.1.6 Quy trình tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông.....	24
2.1.6.1 Mô tả quy trình.....	24
2.1.6.2 Các thủ tục của từng loại vay	30
2.1.7. Quy trình thu nợ, thu lãi	33
2.1.8. Các sản phẩm dịch vụ hiện có.....	33
2.2 Khái quát hoạt động kinh doanh của ngân hàng	37
2.2.1 Công tác huy động vốn	37
2.2.2 Hoạt động sử dụng vốn	38
2.2.3 Kết quả tài chính đạt được	40
2.3 Thực trạng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng	43
2.3.1 Thực trạng hoạt động tín dụng	43
2.3.1.1 Doanh số cho vay	45
2.3.1.2 Doanh số thu nợ	50
2.3.1.3 Tổng dư nợ	54
2.3.1.4 Hiệu quả sử dụng vốn	57
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO PHÁT TRIỂN VÀ MỞ RỘNG KHẢ NĂNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG – CN HẢI PHÒNG.....	61
3.1 Định hướng phát triển tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng	61
3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển và mở rộng hoạt động tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng	62
3.2.1. Giải pháp cải tiến quy trình tín dụng.....	62
3.2.2 Giải pháp về tăng cường hoạt động marketing	63
3.2.3 Giải pháp đẩy mạnh huy động các nguồn tiện tệ nhân rồi để mở rộng tín dụng.....	65
KẾT LUẬN	67

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin chân thành cảm ơn Tiến Sĩ Hoàng Chí Cương, giảng viên ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài Khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em cũng xin cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa Quản trị kinh doanh, trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã dạy dỗ đào tạo và giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường.

Để có thể hoàn thành bài báo cáo này cũng là nhờ vào những góp ý, các tài liệu thực tế cần thiết và các thông tin sát thực của các cán bộ tại Ngân Hàng Phương Đông chi nhánh Hải Phòng. Em xin chân thành cảm ơn các cán bộ, nhân viên ngân hàng đã tận tình hướng dẫn em thực tập và làm khóa luận.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên bài Khóa luận của em sẽ không tránh khỏi những sai sót. Em kính mong thầy cô góp ý để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

LỜI MỞ ĐẦU

Trong tình hình kinh tế trong nước đang hội nhập mở cửa với kinh tế thế giới. Các doanh nghiệp mở ra ngày càng nhiều, đồng nghĩa với việc các doanh nghiệp phải cạnh tranh không ngừng nghỉ, không chỉ cạnh tranh với các doanh nghiệp trong nước mà còn phải cạnh tranh với các doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp liên doanh đang ồ ạt xâm nhập vào nền kinh tế nước nhà. Trước tình hình đó đòi hỏi các doanh nghiệp mở rộng đầu tư sản xuất kinh doanh, đầu tư máy móc công nghệ hiện đại để đáp ứng được các nhu cầu ngày càng khắt khe của khách hàng. Mà để có vốn đầu tư mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh thì ngân hàng thương mại chính là nguồn cung ứng vốn an toàn cho các doanh nghiệp.

Tuy tín dụng có nhiều ưu điểm nhưng cũng tồn tại nhược điểm vì hoạt động tín dụng cũng là một hoạt động kinh doanh nên luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, gây ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng và có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng. Trong những năm gần đây, quy mô tín dụng của ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng đang không ngừng tăng lên, mặc dù vậy vẫn xuất hiện hiện tượng mất cân đối trong nguồn vốn do vốn huy động tăng trưởng nhanh hơn hoạt động tín dụng. Hơn nữa, rủi ro tín dụng của ngân hàng vẫn còn cao do tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cao. Bởi vậy, sau một thời gian thực tập tại ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng, em đã chọn đề tài: ***“Một số giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông- Chi nhánh Hải Phòng”*** làm đề tài khóa luận. Bài khóa luận của em ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động tín dụng của ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng.

Chương 3: Một số giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng.

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG

1.1 Sự ra đời của tín dụng

Vào thời kỳ tan rã của chế độ công xã nguyên thủy, khi chế độ tư hữu tư liệu sản xuất ra đời thì trong nội bộ từng công xã đã phân hóa thành kẻ giàu người nghèo. Trong điều kiện đó, việc điều hòa sản phẩm dư thừa chủ yếu được thực hiện bằng cách vay mượn. Việc cho vay và đi vay lúc đầu mang tính chất giúp đỡ lẫn nhau, nhưng người vay tự giác trả lãi dưới nhiều dạng khác nhau, dần dần việc cho vay trở thành một nghề kinh doanh của người giàu, chúng được mở rộng trong phạm vi toàn xã hội. Việc vay mượn lúc này trở thành phổ biến, người vay là con nợ phải trả một khoản lãi nhất định cho người cho vay là chủ nợ từ đó, quan hệ vay mượn gọi là tín dụng

1.2 Bản chất, chức năng và vai trò của tín dụng trong nền kinh tế

Bản chất của tín dụng ngân hàng theo lý luận kinh điển của Mác, tín dụng tạo tiền là T-H-T', nguồn gốc xuất xứ của tiền tín dụng ngân hàng là tiền đưa vào lưu thông phải có vật tư tương đương làm đảm bảo nợ vay, phải phục vụ phát triển sản xuất và lưu thông hàng hoá tạo ra của cải vật chất cho xã hội.

1.2.1 Chức năng của tín dụng

Thứ nhất. Tín dụng là điều kiện đảm bảo quá trình sản xuất kinh doanh diễn ra thường xuyên liên tục.

Trong một thời điểm trong nền kinh tế luân tồn tại hai nhóm doanh nghiệp: Một nhóm “ tạm thời thừa vốn “ và muốn sử dụng số vốn nhàn rỗi này để kiếm lời trong một thời gian nhất định. Một nhóm “ tạm thời thiếu vốn “ và muốn tìm kiếm nguồn vốn nhàn rỗi khác để đáp ứng nhu cầu hiện tại. Nhờ hoạt động tín dụng mà cả hai nhóm doanh nghiệp đều được thoả mãn về vốn và dẫn đến quá trình sản xuất kinh doanh diễn ra một cách thương xuyên, liên tục, nguồn vốn được sử dụng một cách tối đa.

Thứ hai. Tín dụng huy động, tập trung vốn thúc đẩy sự phát triển kinh tế. Bất kỳ một quốc gia nào muốn phát triển nền kinh tế cũng cần phải có một

nguồn vốn đầu tư lớn để đổi mới công nghệ, tăng năng suất lao động, giảm giá thành sản phẩm, chiến thắng trong cạnh tranh. Nhưng để có lượng vốn đầu tư lớn như vậy thì chỉ có quan hệ tín dụng với đáp ứng được điều đó bởi quan hệ tín dụng sẽ tập trung huy động mọi nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế và đáp ứng nhu cầu đó.

Thứ ba. Tín dụng góp phần nâng cao mức sống của dân cư.

Một trong những ví dụ điển hình để minh chứng cho điều này là thông qua quan hệ tín dụng mà những người có thu nhập thấp những người tàn tật đã có được nhà ở, phương tiện đi lại, điện thoại v.v. Bởi họ có thể sử dụng phương thức vay trả góp.

Thứ tư. Là công cụ điều tiết vĩ mô của Nhà nước.

Như ta đã biết cơ cấu kinh tế được quyết định bởi cơ cấu đầu tư mà tín dụng lại quyết định đến cơ cấu đầu tư. Nhà nước thông qua hoạt động của các Ngân hàng thương mại, chủ yếu là hoạt động tín dụng để điều chỉnh cơ cấu kinh tế.

1.2.2 Vai trò của tín dụng

- Đáp ứng nhu cầu vốn để duy trì quá trình sản xuất liên tục đồng thời góp phần đầu tư phát triển kinh tế.
- Thúc đẩy nền kinh tế phát triển.
- Tín dụng là công cụ tài trợ cho các ngành kinh tế kém phát triển và các ngành mũi nhọn.
- Góp phần tác động đến việc tăng cường chế độ hoạch toán kinh tế của doanh nghiệp.
- Tạo điều kiện phát triển các quan hệ kinh tế với các doanh nghiệp nước ngoài.

1.2.2.1 Đối với tiêu dùng

Đối với dân cư: đặc biệt là thế hệ trẻ và người có thu nhập thấp, họ không thể đợi cho đến già mới tiết kiệm đủ tiền mua nhà, mua ô tô và các đồ dùng gia đình khác. Tín dụng giúp họ có được cuộc sống ổn định ngay từ khi còn trẻ, bằng việc mua trả góp những gì cần thiết, tạo cho họ có động lực to lớn để làm

việc, tiết kiệm, nuôi dưỡng con cái

1.2.2.2 Đối với doanh nghiệp

Tín dụng kéo nhu cầu tương lai về hiện tại, quy mô sản xuất tăng nhanh, mức độ đổi mới phong phú về chất lượng ngày càng lớn. Chính điều này đã làm cho toàn bộ quá trình sản xuất, trao đổi, phân phối, tiêu dùng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả, đó chính là nền tảng tăng trưởng kinh tế.

1.2.2.3 Đối với ngân hàng

Cho vay được xem là nghiệp vụ chiếm thị phần lớn và đem lại lợi nhuận rất lớn cho các tổ chức tín dụng.

1.2.2.4 Đối với nền kinh tế

Theo các chuyên gia kinh tế, tài chính, để hạn chế tình trạng giảm phát và giải quyết bài toán khó khăn khi thị trường xuất khẩu bị ảnh hưởng bởi cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, cần phải kích cầu cho vay trong nước đối với các doanh nghiệp và các cá nhân.

1.3 Lãi suất tín dụng

Một trong những đặc trưng của tín dụng là sau một thời gian nhất định người sử dụng phải hoàn trả cho người chuyển nhượng một lượng giá trị lớn hơn giá trị ban đầu, phần giá trị lớn hơn chính là lợi tức tín dụng. Lợi tức tín dụng chính là phần người đi vay phải trả cho người vay giá trị sử dụng vốn vay. Lợi tức tín dụng cũng biến động theo quan hệ cung cầu trên thị trường vốn như giá cả hàng hóa thông thường. Nhưng lợi tức tín dụng chỉ là hình thái bí ẩn của giá cả vốn vay mà theo mức đó là hình thái giá cả phi lý, vì nó chi trả cho giá trị sử dụng mà không phải quyền sở hữu cũng không phải quyền sử dụng vĩnh viễn mà chỉ là trong một thời gian nhất định, hơn nữa lợi tức tín dụng cũng không phải là biểu hiện bằng tiền của giá trị vốn vay như giá cả hàng hóa thông thường mà nó độc lập tương đối hay nhỏ hơn nhiều so với giá trị vốn vay. Lợi tức tín dụng là số tuyệt đối nên để biểu hiện một cách tổng quát về lợi tức tín dụng người ta sử dụng chỉ tiêu tương đối là lãi suất tín dụng.

Lãi suất tín dụng là % giữa số tiền mà người đi vay phải trả cho người đi vay (lợi tức) trên tổng số tiền vay sau một thời gian nhất định sử dụng số tiền vay đó. Lãi suất tín dụng có thể được tính theo tháng hoặc năm (ở Việt Nam thường công bố theo tháng còn hầu hết các nước công bố theo năm).

Tùy theo từng hình thức tín dụng mà người ta phân biệt lãi suất tín dụng thành các loại khác nhau với những quy định cụ thể khác nhau.

- Lãi suất tín dụng thương mại tính trên cơ sở giá giữa việc trả tiền ngay với việc trả tiền kéo dài thời gian trả tiền, người ta thông báo cho người mua biết có thể mua chịu hoặc trả tiền ngay và nếu trả tiền ngay có thể sẽ được giảm giá.
- Lãi suất tín dụng nhà nước chính là lãi suất các trái phiếu, tín phiếu theo công bố khi nhà nước phát hành trái phiếu, tín phiếu, lãi suất này có thể cố định trong suốt thời gian vay.

Trong thực tế lãi suất được quan niệm thống nhất là: “lãi suất tín dụng là tỷ lệ phần trăm so sánh giữa giữa số lợi tức thu được với số tiền bỏ ra cho vay trong một thời gian nhất định” nó được xác định như sau:

$$\text{Lãi suất tín dụng} = \frac{\text{Lãi suất tín dụng}}{\text{Số tiền vay phát ra trong kỳ}} * 100\%$$

Trong đó lợi tức tín dụng là số tiền người đi vay phải trả cho người vay ngoài phần vốn gốc sau một thời gian sử dụng tiền vay, hay nói cách khác đó chính là phần giá trị tăng thêm so với phần vốn gốc mà người cho vay thu được sau một thời gian nhất định.

Lãi suất tín dụng là một chỉ tiêu đặc biệt đánh giá mức độ lợi tức cao hay thấp.

1.4 Các hình thức tín dụng

Nhằm phục vụ và đáp ứng tốt nhất nhu cầu tín dụng của mỗi khách hàng, ngân hàng cung cấp rất nhiều loại cho vay cho nhiều đối tượng khách hàng với những mục đích sử dụng khác nhau. Có một số tiêu thức phân loại chính như

sau:

➤ ***Phân loại tín dụng theo thời gian***

* **Cho vay ngắn hạn:** Là loại cho vay có kỳ hạn dưới 1 năm và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân. Khoản cho vay ngắn hạn chủ yếu tài trợ cho các hoạt động sau:

- Cho vay mua hàng dự trữ.

Từ trước tới nay, ngân hàng thường cho các hãng vay ngắn hạn bổ xung tạm thời vốn hoạt động. Trên thực tế cho tới sau chiến tranh thế giới thứ II, ngân hàng chủ yếu tập trung cấp tín dụng cho các doanh nghiệp dưới hình thức các khoản cho vay mang tính tự thanh toán. Các khoản cho vay này chủ yếu được sử dụng để tài trợ cho việc mua hàng dự trữ như nguyên liệu thô. Các khoản cho vay như vậy tận dụng được chu kỳ tiền mặt thông thường trong một hãng kinh doanh như sau:

+ Tiền mặt được chi dùng mua dự trữ nguyên vật liệu và bán thành phẩm hoặc thành phẩm.

+ Hàng hoá được sản xuất hoặc dỡ trữ để bán.

+ Hàng đã bán (thường là bán chịu).

+ Tiền mặt thu về (ngay khi bán hàng hoặc thu từ các khoản bán chịu) và được dùng để trả các khoản vay ngân hàng.

Trong trường hợp này, kỳ hạn của các khoản vay bắt đầu được tính từ khi hãng cần vốn để đáp ứng yêu cầu mua hàng, kết thúc (có thể trong vòng từ 60 đến 90 ngày) khi hãng thu được tiền bán hàng và nhập vào tài khoản để trả nợ cho Ngân hàng.

- Cho vay vốn lưu động.

Đây là những khoản cho vay ngắn hạn đối các hãng kinh doanh với kỳ hạn kéo dài từ vài ngày đến 1 năm. Các khoản vay vốn lưu động thường được dùng để mua hàng dự trữ hoặc mua nguyên vật liệu. Do đó chúng có những đặc điểm

gần giống với các khoản cho vay tự thanh toán như đã đề cập ở trên.

Thông thường các khoản vay vốn lưu động được sử dụng để đáp ứng mức sản xuất và nhu cầu tín dụng trong thời kỳ cao điểm của chu kỳ kinh doanh. Ví dụ một hãng sản xuất quần áo dự đoán rằng nhu cầu đối với quần áo học sinh vào mùa thu và quần áo ấm vào mùa đông là rất lớn. Do vậy hãng cần các khoản tín dụng ngắn hạn vào cuối mùa xuân và mùa hạ để mua vải và thuê thêm công nhân nhằm tăng sản lượng để đáp ứng hàng hoá cho người bán lẻ trong giai đoạn từ tháng 8 đến tháng 12. Ngân hàng của hãng lập ra một hạn mức tín dụng thời hạn từ 6 đến 9 tháng cho phép hãng sản xuất quần áo có thể rút tiền trong suốt giai đoạn này. Quy mô của hạn mức tín dụng được xác định trên cơ sở dự tính về lượng vốn lớn nhất mà hãng có thể sẽ cần tại bất cứ thời điểm nào trong suốt thời hạn của hợp đồng tín dụng.

Thông thường các khoản cho vay vốn lưu động được đảm bảo bằng các khoản phải thu hoặc thế chấp bằng hàng tồn kho và khách hàng sẽ phải chịu lãi suất thả nổi trên lượng tiền thực tế họ đã sử dụng. Khoản lệ phí cam kết được tính trên phần tín dụng thuộc hạn mức không sử dụng và đôi khi tính trên toàn bộ giá trị của hạn mức. Ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải có số dư bù tiền gửi. Số dư bù tiền gửi bao gồm lượng tiền gửi tối thiểu bắt buộc được xác định trên cơ sở quy mô hạn mức tín dụng và một lượng tiền gửi bắt buộc bổ xung bằng một tỉ lệ phần trăm quy định trên tổng lượng tín dụng mà khách hàng thực sử dụng.

- Cho vay ngắn hạn các công trình xây dựng.

Một hình thức cho vay ngắn hạn có bảo đảm phổ biến trong ngân hàng thương mại là cho vay hỗ trợ các công trình xây dựng, nhà ở, các toà nhà văn phòng, trung tâm thương mại, các công trình khác. Mặc dù thời gian xây dựng công trình kéo dài nhưng các khoản cho vay lại mang tính tạm thời. Các khoản cho vay này cung cấp vốn cho bên thi công để thuê công nhân, thuê thiết bị xây dựng, mua vật liệu xây dựng và giải phóng mặt bằng. Khi giai đoạn xây dựng kết thúc, bên thi công thường vay thế chấp dài hạn từ các tổ chức tài chính

khác, để lấy tiền thanh toán cho các khoản vay xây dựng ngắn hạn. Trong thực tế chỉ khi Công ty xây dựng chắc chắn có một cam kết cho vay thế chấp để tiếp tục tài trợ dài hạn cho các dự án sau khi kết thúc giai đoạn xây dựng thì ngân hàng mới thực hiện các khoản cho vay xây dựng ngắn hạn. Gần đây một vài ngân hàng đã cho vay với thời hạn khá dài 5 đến 7 năm, cung ứng vốn cho việc xây dựng và hoạt động trong giai đoạn đầu của công trình.

- Cho vay kinh doanh chứng khoán.

Những người kinh doanh chứng khoán Chính phủ và chứng khoán tư nhân thường cần sự hỗ trợ vốn ngắn hạn để mua chứng khoán mới và duy trì danh mục đầu tư chứng khoán hiện có cho tới khi các chứng khoán này được bán hoặc đến hạn thanh toán. Các ngân hàng lớn nhất thường sẵn sàng cho vay đối với người kinh doanh chứng khoán vì những khoản cho vay này có chất lượng cao, thường được đảm bảo bằng chứng khoán Chính phủ do nhà kinh doanh chứng khoán nắm giữ. Hơn nữa nhiều khoản vay kinh doanh chứng khoán có kỳ hạn rất ngắn, chỉ là vay qua đêm hoặc vài ngày. Nhờ vậy ngân hàng có thể nhanh chóng thu hồi vốn hoặc cho vay các khoản mới với lãi suất cao hơn nếu thị trường tín dụng trở nên căng thẳng.

Một hình thức tín dụng khác thuộc loại này là cho vay đối với các tổ chức ngân hàng đầu tư. Hỗ trợ cho hoạt động bảo lãnh phát hành trái phiếu, cổ phiếu công ty và các giấy nợ của Chính phủ. Việc bảo lãnh phát hành chứng khoán thường diễn ra khi ngân hàng đầu tư giúp đỡ khách hàng trong việc mua lại công ty khác, giúp đỡ Công ty phát hành chứng khoán lần đầu, phát hành thêm cổ phiếu để tăng quy mô vốn kinh doanh hiện có, hoặc hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện hoạt động đầu tư mới. Khi ngân hàng bán chứng khoán mới cho các nhà đầu tư trên thị trường vốn thì khoản vay cùng với lãi sẽ được hoàn trả.

- Cho vay kinh doanh bán lẻ.

Các ngân hàng hỗ trợ người tiêu dùng trong việc mua trả góp xe máy, đồ dùng gia đình, nội thất và các hàng hoá lâu bền khác bằng cách tài trợ cho các

khoản phải thu mà người bán những hàng hoá này sẽ nhận được sau khi họ ký hợp đồng bán trả góp. Hợp đồng trả góp sẽ được ngân hàng của người bán lẻ xem xét. Nếu đáp ứng các yêu cầu tín dụng, ngân hàng sẽ mua những hợp đồng này với một mức lãi suất thay đổi tùy theo chất lượng tín dụng người vay vốn, chất lượng của vật thế chấp và thời hạn của mỗi khoản vay.

Đối với người kinh doanh mô tô, ti vi, đồ nội thất và các hàng hoá lâu bền khác Ngân hàng có thể tài trợ dự trữ tồn kho thông qua việc xác định kế hoạch sản xuất. Ngân hàng sẽ cấp tín dụng cho người bán lẻ để họ có thể yêu cầu hãng sản xuất chuyển hàng. Lúc đầu hầu hết các khoản vay như vậy có kỳ hạn 90 ngày và sau đó nó có thể được tái gia hạn với thời gian một tháng hay vài tháng. Để có được khoản tín dụng này người bán lẻ phải ký hợp đồng bảo đảm an toàn cho phép ngân hàng có quyền sở hữu hàng hoá trong trường hợp họ không thể thanh toán khoản vay. Sau đó, nhà sản xuất sẽ có thể chuyển hàng cho người bán lẻ và gửi đơn thanh toán cho ngân hàng. Định kỳ ngân hàng sẽ cử cán bộ đến kiểm tra hàng hoá trong kho của người bán lẻ để xác định lượng hàng đã được bán và lượng hàng tồn kho. Sau khi bán được hàng hoá, người bán lẻ sẽ gửi séc tới ngân hàng để thanh toán dần khoản nợ cho ngân hàng.

Nếu cán bộ ngân hàng xác định thấy bất kỳ một hàng hoá nào đã được bán mà ngân hàng không nhận được tiền thanh toán thì cán bộ ngân hàng sẽ yêu cầu người bán lẻ viết ngay séc trả tiền cho số hàng hoá đó. Nếu người bán lẻ không thanh toán được, ngân hàng có thể buộc thu hồi hàng và trả một phần hoặc toàn bộ số hàng đó cho nhà sản xuất kinh doanh để thu hồi số vốn cho vay. Hợp đồng kế hoạch sản thương bao gồm một khoản dự phòng tổn thất tín dụng, tích lũy các khoản lãi thu được khi người vay trả tiền.

Quy mô của quỹ dự phòng sẽ giảm nếu có bất cứ khoản vay nào không được hoàn trả. Khi dự phòng tổn thất tín dụng đạt tới mức định trước, người bán lẻ sẽ được giảm trừ một phần số lãi của hợp đồng trả góp.

- Cho vay trên tài sản.

Trong những năm gần đây, những khoản cho vay trên tài sản là khoản tín

dụng được đảm bảo bằng các tài sản ngắn hạn của hãng được dự tính sẽ chuyển thành tiền mặt trong tương lai. Ngày càng chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng cho vay ngắn hạn. Tài sản chủ yếu được dùng để bảo đảm cho các khoản vay bao gồm các khoản phải thu, nguyên vật liệu hoặc thành phẩm tồn kho. Ngân hàng cho vay theo một tỷ lệ phần trăm nhất định trên giá trị ghi sổ của tài khoản phải thu, hoặc trên giá trị hàng tồn kho. Ví dụ ngân hàng có thể sẵn sàng cho vay một khoản tiền bằng 70% khoản phải thu trên tài khoản thanh toán vãng lai của doanh nghiệp. Một cách khác ngân hàng có thể cho vay tới 40% giá trị hàng tồn kho hiện tại của doanh nghiệp gồm hàng hoá đang bán hoặc hàng hoá trong kho. Khi thu hồi được các khoản phải thu hoặc bán được hàng doanh nghiệp sẽ chuyển một phần tiền mặt thu về tới ngân hàng để trả nợ tiền vay.

Đối với hầu hết những khoản vay được thế chấp bằng các khoản phải thu hay hàng tồn kho doanh nghiệp đi vay vẫn có quyền sở hữu đối với các tài sản đó. Tuy nhiên đôi khi quyền sở hữu cũng được chuyển sang cho ngân hàng để hạn chế rủi ro khi một số khoản nợ không được thanh toán như dự tính.

*** Cho vay trung hạn.**

Là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm, loại tín dụng này chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và có thời gian thu hồi vốn nhanh.

*** Cho vay dài hạn.**

Là loại cho vay có thời hạn từ 5 năm trở lên, loại cho vay này chủ yếu để đáp ứng nhu cầu dài hạn như: Xây dựng nhà ở, các thiết bị phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới. Loại cho vay này tài trợ cho các loại:

- Cho vay kỳ hạn mua thiết bị và các tài sản cố định khác.
- Cho vay luân chuyển.
- Cho vay theo dự án.

- Cho vay tài trợ hoạt động mua lại công ty.

➤ ***Phân loại tín dụng theo mục đích tín dụng***

- Tín dụng phục vụ sản xuất lưu thông hàng hoá: là loại tín dụng được cung cấp cho các nhà sản xuất và kinh doanh hàng hoá để đáp ứng nhu cầu về vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh để dự trữ nguyên vật liệu, cho vay chi phí sản xuất hoặc đáp ứng nhu cầu thiếu vốn trong quan hệ thanh toán giữa các doanh nghiệp.
- Cho vay bất động sản: là loại cho vay để đầu tư vào bất động sản như mua đất đai, nhà cửa, hoặc xây dựng, mở rộng đất đai.
- Tín dụng tiêu dùng: là loại cho vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình như mua chịu hàng hoá, xây dựng nhà ở hoặc các phương tiện cần thiết khác.

➤ ***Phân loại theo đặc điểm luân chuyển vốn***

- Tín dụng vốn lưu động: Là loại tín dụng được cung cấp để bổ sung vốn lưu động cho các tổ chức kinh tế.
- Tín dụng vốn cố định: Là loại tín dụng được cung cấp để hình thành nên tài sản cố định cho các tổ chức kinh tế.

➤ ***Phân loại theo đảm bảo***

- Tín dụng không có đảm bảo: là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người khác mà chỉ dựa vào uy tín của khách hàng vay vốn để quyết định. Tín dụng không cần đảm bảo có thể được cấp cho các khách hàng có uy tín, thường là khách hàng làm ăn thường xuyên có lãi, tình hình tài chính vững mạnh, ít xảy ra tình trạng nợ nần dây dưa, hoặc món vay tương đối nhỏ so với vốn của người vay. Các khoản cho vay theo chỉ thị của Chính phủ mà Chính phủ yêu cầu không cần tài sản đảm bảo.
- Tín dụng có đảm bảo bằng tài sản: là loại tín dụng mà theo đó ngân hàng cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm cho tiền vay như thế chấp, cầm cố,

hoặc bảo lãnh của một bên thứ ba nào khác. Tín dụng dựa trên cam kết đảm bảo yêu cầu ngân hàng và khách hàng phải ký hợp đồng đảm bảo.

➤ ***Phân loại theo phương thức cho vay***

- Cho vay theo món: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng mà theo đó khách hàng sẽ phải làm hồ sơ vay vốn cho từng lần vay với lãi suất, thời hạn trả tiền và số tiền vay xác định.
- Cho vay theo hạn mức tín dụng: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng mà theo đó khách hàng chỉ cần lập một bộ hồ sơ cho nhiều khoản vay. Ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức, chỉ giới hạn dư nợ mà không giới hạn doanh số.

➤ ***Phân loại theo phương thức hoàn trả nợ vay***

- Cho vay chỉ có một kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là cho vay trả nợ một lần khi đáo hạn: là loại cho vay mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn. Loại cho vay này thường áp dụng cho những khoản vay nhỏ và có thời hạn ngắn.
- Cho vay có nhiều kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là vay trả góp: là loại cho vay mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau. Loại cho vay này áp dụng cho những khoản vay lớn có thời hạn dài.
- Cho vay trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn trả nợ cụ thể mà tùy khả năng tài chính của mình người đi vay có thể trả nợ bất cứ lúc nào hay còn gọi là cho vay hoàn trả theo yêu cầu: là loại cho vay mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào

➤ ***Phân loại theo hình thức***

- Chiết khấu thương phiếu: là việc Ngân hàng ứng trước tiền cho khách hàng tương ứng với giá trị của thương phiếu trừ đi phần thu nhập của Ngân hàng để sở hữu một thương phiếu chưa đến hạn (hoặc một giấy nợ).
- Cho vay: là việc ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định.

- Bảo lãnh: là việc ngân hàng cam kết thực hiện các nghĩa vụ tài chính hộ khách hàng của mình. Mặc dù không phải xuất tiền ra, song ngân hàng đã cho khách hàng sử dụng uy tín của mình để thu lợi.
- Cho thuê: là việc ngân hàng bỏ tiền mua tài sản để cho khách hàng thuê theo những thỏa thuận nhất định. Sau thời gian nhất định, khách hàng phải trả cả gốc lẫn lãi cho ngân hàng.

1.5 Các nguyên tắc thẩm định tín dụng: Có 5 nguyên tắc

1.5.1 Yếu tố cá nhân

❖ Nhân cách, phẩm chất:

Uy tín, địa vị và mối quan hệ trong quá khứ với ngân hàng là yếu tố quan trọng.

Các phẩm chất cá nhân, tính trung thực và ý thức trả nợ của khách hàng.

Lý lịch rõ ràng, nơi ở cố định, cơ sở kinh doanh hoạt động bình thường là các đặc điểm tăng cường tính ổn định.

❖ Kinh nghiệm

Khách hàng có kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh mà họ nêu trong phương án vay vốn không ?

Khả năng quản lý, có tầm nhìn cho tương lai và phải thực tế.

❖ Vốn

Nền tảng tài sản, khả năng tài chính và mong muốn đầu tư.

Yêu cầu khách hàng phải có vốn tự có tham gia vào phương án, dự án vay vốn nhằm tăng trách nhiệm của khách hàng khi thực hiện phương án và chia sẻ rủi ro với Ngân hàng.

Đây cũng là quy định trong quy chế cho vay của Ngân hàng nhà nước.

❖ Các thông tin tài chính và phi tài chính

CBTD tiếp xúc ban đầu với khách hàng để phỏng vấn và thu thập thông tin, tìm hiểu về khách hàng.

Kiểm tra đối chiếu thông tin từ các nguồn thông tin khác từ bên ngoài.

Yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin tài chính, thông tin về phương án vay, kế hoạch kinh doanh.

❖ *Đánh giá, kết luận*

CBTD sau khi tiếp xúc ban đầu với khách hàng phải đưa ra quyết định chủ quan của mình về khách hàng.

Yếu tố cá nhân rất quan trọng trong quyết định cho vay hoặc từ chối đối với khách hàng trên cơ sở đánh giá ý chí trả nợ

1.5.2 Mục đích của khoản vay

Ngân hàng có quyền biết mục đích thực của khoản vay, phải đúng với chức năng, chuyên môn của khách hàng và phù hợp với chính sách tín dụng của Ngân hàng.

1.5.3 Hạn mức tín dụng

❖ *Mức tiền vay*

CBTD phải tính toán xác định được số tiền cho vay phù hợp với nhu cầu của phương án vay vốn và đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng.

❖ *Thời hạn vay kỳ trả nợ*

Xác định thời hạn vay cho phù hợp với chu kỳ kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng.

Xác định kỳ trả nợ, phân kỳ trả nợ đối với những khoản vay trên 12 tháng để giảm áp lực trả nợ cho khách hàng khi đến hạn thanh toán

Tính toán phân kỳ trả nợ phải phù hợp với thu nhập thường xuyên của khách hàng để tránh việc phân kỳ mà thu nhập của khách hàng không đủ để trả theo phân kỳ.

1.5.4 Khả năng trả nợ

❖ *Khả năng trả lãi vay*

Thu lãi tiền vay là nguồn thu nhập chính của hoạt động tín dụng. Do đó cán bộ tín dụng phải đảm bảo khách hàng trả lãi vay đầy đủ và đúng hạn.

❖ Khả năng trả nợ gốc

Thẩm định nguồn trả nợ từ các nguồn thu nhập sao cho phù hợp với thực tế hoạt động của khách hàng

Phải thường xuyên quan tâm, thăm hỏi và kiểm tra khách hàng để nắm tình hình hoạt động, các nguồn thu để trả nợ khi đến hạn. Không nên xem việc phát mãi tài sản là nguồn trả nợ chính mình.

1.5.5 Tài sản bảo đảm**❖ Thẩm định Tài sản bảo đảm**

Tài sản bảo đảm là phần quan trọng không thể xem nhẹ trong quyết định tín dụng. TSBĐ là hình thức bảo hiểm trước những thay đổi bất thường của người vay và gây bất lợi cho Ngân hàng. Đây là nguồn thu cuối cùng để thu hồi vốn tín dụng.

Thẩm định giá trị tài sản là nghiệp vụ quan trọng để xác định giá trị tài sản và tính toán hạn mức tín dụng phù hợp với quy định của Ngân hàng về tỷ lệ cho vay.

❖ Loại Tài sản bảo đảm

Là tài sản bảo đảm phù hợp với chính sách tín dụng của Ngân hàng. Lưu ý đến khía cạnh bảo hiểm đối với các trường hợp tài sản phải mua bảo hiểm.

Các loại tài sản nhận làm tài sản bảo đảm tín dụng phải là tài sản dễ bán, có tính khả mại cao trên thị trường.

1.6 Điều kiện cho vay

a) Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật:

- Đối với khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân Việt Nam:
 - Pháp nhân phải có năng lực pháp luật dân sự.
 - Cá nhân và chủ doanh nghiệp tư nhân phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

- Đại diện của hộ gia đình phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự
- Đại diện tổ hợp tác phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.
- Thành viên hợp danh của công ty hợp danh phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.
- Đối với khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân nước ngoài phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của nước mà pháp nhân đó có quốc tịch hoặc cá nhân đó là công dân, nếu pháp luật nước ngoài đó được Bộ Luật Dân Sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các văn bản pháp luật khác của Việt Nam quy định hoặc được điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia quy định.

b) Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.

c) Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong từng thời hạn cam kết.

d) Có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi và có hiệu quả, hoặc có dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật.

e) Thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay theo quy định của chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng nhà nước Việt Nam

1.7 Rủi ro tín dụng

Là ngôn từ thường được sử dụng trong hoạt động cho vay của Ngân hàng hoặc trên thị trường tài chính. Đó là khả năng không chi trả được nợ của người đi vay đối với người cho vay khi đến hạn phải thanh toán. Luôn là người cho vay phải chịu rủi ro khi chấp nhận một hợp đồng cho vay tín dụng. Bất kỳ một hợp đồng cho vay nào cũng có rủi ro tín dụng.

1.8 Tầm quan trọng của việc mở rộng tín dụng

Hoạt động tín dụng là hoạt động cho vay của ngân hàng đối với các chủ thể

trong nền kinh tế nhằm tạo điều kiện cho sự phát triển của các tổ chức kinh tế này, cũng như thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế của đất nước và đặc biệt là tạo ra được lợi nhuận cho các ngân hàng cũng như uy tín của các ngân hàng trên thị trường. Vì vậy việc mở rộng các hoạt động tín dụng trong hệ thống Ngân hàng là một việc làm cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Mặc dù vậy muốn mở rộng hoạt động tín dụng cũng như phát triển nó thì cần phải chú trọng đến rủi ro tín dụng đây là điều kiện cần thiết để hoạt động tín dụng có được sự an toàn cao nhất.

1.9 Bảo đảm tín dụng

Là việc tổ chức tín dụng áp dụng các biện pháp nhằm phòng ngừa rủi ro, tạo cơ sở kinh tế và pháp lý để thu hồi được các khoản nợ đã cho khách hàng vay. Nói chung bất kỳ tài sản nào hoặc các quyền phát sinh từ tài sản có thể tạo ra ngân lưu đều có thể dùng làm bảo đảm tiền vay

Bảo đảm tín dụng nói chung có thể thực hiện bằng nhiều cách, bao gồm bảo đảm bằng tài sản thế chấp, bảo đảm bằng tài sản cầm cố, bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay, và bảo đảm bằng hình thức bảo lãnh của bên thứ ba

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

2.1 Giới thiệu về Ngân Hàng

2.1.1 Giới thiệu về Ngân Hàng Phương Đông

- Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG**
- Tên viết tắt tiếng việt: **NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG**
- Tên tiếng Anh: **ORIENT COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**
- Tên viết tắt tiếng anh: **OCB**
- Hội sở chính: Số 45 đường Lê Duẩn, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Giấy phép hoạt động số *0061/NH-GP* ngày *13/04/1996* do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp.
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số *059700* do Sở Kế hoạch Đầu tư Tp. Hồ Chí Minh cấp.
- Vốn điều lệ: Vốn điều lệ tính đến 01/10/2016 của Ngân Hàng Phương Đông là **4.500.000.000.000** đồng (Nguồn: www.ocb.com.vn)

Sứ mệnh: Tạo ra những giải pháp tối ưu đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và nhà đầu tư, đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội thông qua việc xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên tâm huyết, am hiểu nhu cầu của khách hàng.

Tầm nhìn: Trở thành ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.

Giá trị cốt lõi:

- Khách hàng là trọng tâm

Thấu hiểu và thân thiện. Thỏa mãn khách hàng là động lực tăng trưởng. Cam kết mang lại giải pháp phù hợp nhu cầu.

- Chuyên nghiệp

Thế chế minh bạch. Chuyên môn nghiệp vụ vững vàng. Văn hóa ứng xử chuẩn mực.

- Tốc độ

Khát vọng tiên phong và dẫn đầu. Quy định đơn giản và nhanh chóng tác nghiệp chính xác và hiệu quả.

- Sáng tạo

Chủ động nắm bắt cơ hội và đối phó nguy cơ. Sản phẩm, dịch vụ khác biệt. Liên tục cải tiến.

Đối tác chiến lược: Ngân hàng BNP Paribas (Pháp). BNP Paribas là Tập đoàn hàng đầu Châu Âu trong lĩnh vực tài chính Ngân hàng và là một trong 6 Ngân hàng mạnh nhất thế giới theo đánh giá xếp hạng của Standard & Poor's.

Mạng lưới kênh phân phối: Hiện nay, mạng lưới của OCB gồm 118 chi nhánh và phòng giao dịch tại hầu hết các địa bàn kinh tế trọng điểm trên toàn quốc.

2.1.2 Sự hình thành và phát triển của Ngân Hàng Phương Đông chi nhánh Hải Phòng

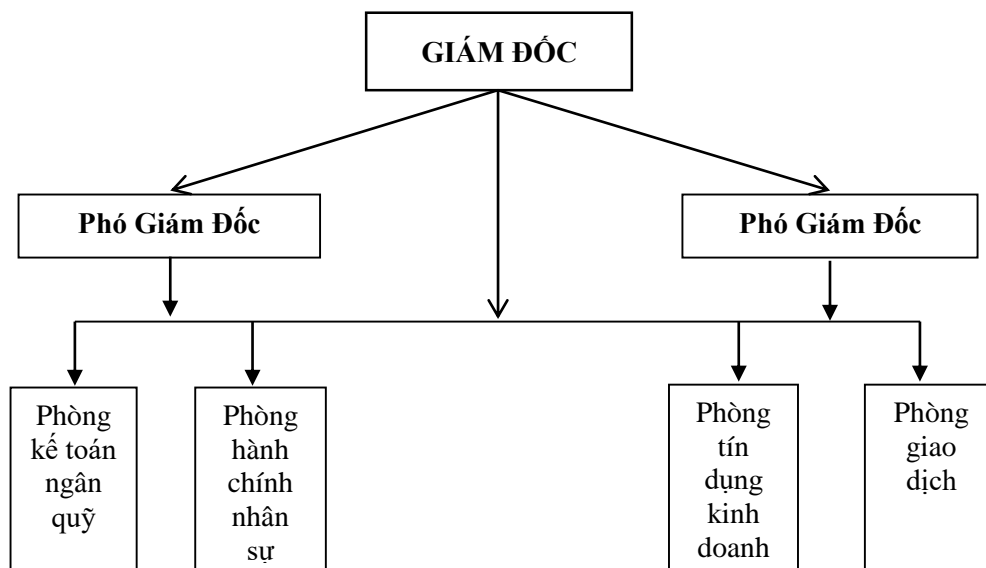
Sáng 26-10-2011, Ngân hàng TMCP Phương Đông đưa vào hoạt động chi nhánh Hải Phòng tại số 83 Trần Phú, quận Ngô Quyền. OCB Hải Phòng là điểm giao dịch thứ 88 của OCB, thực hiện đầy đủ các dịch vụ ngân hàng hiện đại, thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn và cho vay, đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội thành phố. Đây là chi nhánh cấp 1 thứ 51 và ngân hàng thương mại thứ 38 hoạt động trên địa bàn thành phố.

Sau 6 năm xây dựng và trưởng thành, hoạt động của Ngân hàng TMCP Phương Đông- chi nhánh Hải Phòng đã tập trung sức mạnh tổng hợp, phát huy nội lực, vươn lên từ khó khăn không ngừng đổi mới và phát triển, khẳng định vị trí là một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu, thể hiện thế đi lên vững chắc và khả năng to lớn góp phần thực hiện có kết quả chính sách tiền tệ - tín dụng Quốc gia, từng bước hạn chế và đẩy lùi lạm phát, thúc đẩy sự hình

thành và phát triển cơ cấu kinh tế nhiều thành phần, vận hành theo cơ chế thị trường, có sự quản lý của Nhà nước.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức hoạt động và chức năng, nhiệm vụ các bộ phận

2.1.3.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của chi nhánh



2.1.3.2 Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận

_ Giám đốc:

Điều hành mọi hoạt động của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động của đơn vị.

Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận và nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban.

Đề xuất, bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật hay nâng lương cho các cán bộ công nhân viên trong đơn vị, ngoại trừ kế toán trưởng và kiểm soát trưởng.

Thực hiện công việc khác theo ủy quyền của Chủ tịch HĐQT/ Tổng GD.

_ Phòng kế toán – ngân quỹ:

Nhân viên kế toán: tổng hợp số liệu cuối ngày, gửi file phát sinh về hội sở; cân đối nội bảng- ngoại bảng hàng ngày. Hạch toán bù trừ, báo Có tài khoản khách hàng, theo dõi thu chi nội bộ. Kiểm tra, đánh số hoàn tất các chứng từ

phát sinh trong ngày. Cho và giải ký hiệu mật trong thanh toán điện tử liên NH. Lập và kiểm tra các bảng cân đối, các báo cáo hàng tháng, hàng năm gửi về hội sở và các cơ quan có liên quan (NHNN, Cục thuế, Cục thống kê, ...). Tổng hợp, báo cáo số liệu hàng ngày cho GD. Xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch tài chính, quyết toán các kế hoạch thu chi tài chính, quỹ tiền lương.

Nhân viên ngân quỹ: Cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời Thu – Chi – Tồn quỹ tiền mặt vào Sổ Quỹ - báo cáo khi cần cho BGD , KTT. Thực hiện đúng quy định về trách nhiệm về quản lý quỹ tiền mặt

_ Phòng hành chính nhân sự:

Chức năng văn thư: Nhận và lưu trữ công văn, fax đến. Photocopy và phân phối các văn bản, tài liệu GD, các phòng nghiệp vụ. Soạn thảo văn bản theo yêu cầu của GD.

Chức năng hành chính: Trực tổng đài điện thoại. Theo dõi, quản lý hồ sơ của nhân viên, cộng tác viên, tài sản của chi nhánh. Thực hiện chế độ BHXH, BHYT của nhân viên, chế độ thôi việc, nghỉ việc, công tác tuyển nhân viên. Lập danh sách chế độ tiền thưởng. Theo dõi hình thức chi tiền hành chính, quản lý cấp phát văn phòng phẩm, ấn phẩm. Lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng sửa chữa các thiết bị, máy móc, kiểm tra công tác bảo vệ trụ sở và vệ sinh cơ quan.

_ Phòng tín dụng- kinh doanh:

Có chức năng kinh doanh chính của ngân hàng trong lĩnh vực tín dụng, tiếp cận nắm bắt các nhu cầu vay vốn và thông qua hoạt động tín dụng để phát triển các sản phẩm dịch vụ khác cũng như mở rộng hơn nữa quy mô tín dụng. Gồm đối tượng khách hàng:

+ Khách hàng doanh nghiệp

- ✓ Thực hiện việc giải ngân vốn vay cho khách hàng vay là tổ chức trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt
- ✓ Mở tài khoản tiền gửi cho khách hàng, chịu trách nhiệm xử lý các yêu

cầu của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới.

✓ Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng

+ **Khách hàng cá nhân**

✓ Chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch với khách hàng là cá nhân

✓ Thực hiện việc giải ngân vốn vay trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt.

✓ Mở tài khoản tiền gửi, chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới. Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới.

✓ Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng.

_ **Phòng giao dịch:**

Có chức năng hạch toán báo sổ thực hiện một số giao dịch với khách hàng theo ủy quyền của chi nhánh.

Bộ phận giao dịch thực hiện việc giao dịch trực tiếp giữa khách hàng với ngân hàng như những giao dịch gửi, rút tiền, lập và tất toán sổ tiết kiệm...

Các nhân viên giao dịch đồng thời thực hiện hạch toán các giao dịch của khách hàng với ngân hàng, đảm bảo các giao dịch của khách hàng được thực hiện nhanh chóng.

2.1.4 Chính sách tín dụng của Ngân hàng

2.1.4.1 Các giới hạn tín dụng của Ngân hàng

_ Tổng dư nợ cho vay của TCTD đối với 1 khách hàng không được vượt quá 15% vốn tự có của TCTD

_ Tổng dư nợ cho vay của TCTD đối với 1 nhóm khách hàng có liên quan không vượt quá 50% vốn tự có của TCTD

_ Trường hợp nhu cầu vốn của 1 khách hàng vượt quá 15% vốn tự có của hệ thống Ngân hàng hoặc khách hàng có nhu cầu huy động vốn từ nhiều nguồn thì Ngân hàng cho vay hợp vốn theo quy định của Thống đốc Ngân hàng.

2.1.4.2 Đối tượng khách hàng

_ Các TCTD được thành lập và thực hiện nhiệm vụ cho vay theo quy định của Luật các TCTD.

_ Khách hàng vay tại TCTD bao gồm:

- + Các pháp nhân là: Doanh nghiệp nhà nước, hợp tác xã, công ty TNHH, công ty cổ phần, Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và các tổ chức khác có đủ điều kiện quy định tại Điều 94 Bộ Luật dân sự.
- + Cá nhân
- + Hộ gia đình
- + Tổ hợp tác
- + Doanh nghiệp tư nhân
- + Công ty hợp danh

2.1.4.3 Thời hạn cho vay:

_ Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về thời hạn cho vay theo 02 loại:

- + Cho vay ngắn hạn: tối đa đến 12 tháng được xác định phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng
- + Cho vay trung – dài hạn: thời hạn cho vay được xác định phù hợp với thời hạn huy động vốn của dự án đầu tư, khả năng trả nợ của khách hàng, tính chất nguồn vốn cho vay của tổ chức tín dụng.
 - ✓ Thời hạn cho vay trung hạn: trên 12 tháng đến 60 tháng.
 - ✓ Thời hạn cho vay dài hạn: trên 60 tháng trở lên nhưng không quá thời hạn hoạt động còn lại theo Quyết định thành lập đối với pháp nhân và không quá 15 năm đối với cho vay các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

2.1.5 Các nghiệp vụ tín dụng mà Ngân hàng đang thực hiện

- _ Cho vay ngắn hạn từng lần
- _ Cho vay ngắn hạn theo hạn mức tín dụng
- _ Cho vay theo dự án đầu tư
- _ Cho vay hợp vốn
- _ Cho vay trả góp
- _ Cho vay lưu vụ
- _ Cho vay theo hạn mức thấu chi
- _ Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng
- _ Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng
- _ Cho vay đối với người lao động đi làm việc có thời hạn ở nước ngoài.

2.1.6 Quy trình tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông:

2.1.6.1 Mô tả quy trình

❖ Bước 1:

Khách hàng có nhu cầu vay vốn liên hệ Phòng kinh doanh tại Sở giao dịch (SGD), các chi nhánh (CN) và Phòng giao dịch (PGD) trong toàn hệ thống Ngân Hàng Phương Đông để được hướng dẫn sử dụng vốn.

Nhân viên tín dụng (NVTD) hoặc nhân viên dịch vụ tín dụng (NVDVTD) có trách nhiệm hướng dẫn đầy đủ, chi tiết các thủ tục, điều kiện và giấy tờ cần thiết về việc vay vốn cho khách hàng.

❖ Bước 2:

Khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu và chuyển cho NVTD và/hoặc NVDVTD.

❖ Bước 3:

Sau khi nhận được hồ sơ vay vốn từ khách hàng, NVTD tiến hành các công

việc sau:

3.a Gửi hồ sơ tài sản đảm bảo (TSĐB) cho Phòng thẩm định tài sản (TĐTS) để định giá.

3.b Trường hợp hồ sơ vay vốn không thuộc chuẩn tái thẩm định theo quy định của Ngân Hàng Phương Đông ban hành trong từng thời kỳ:

Trong thời gian 1 ngày làm việc NVTD lập danh mục hồ sơ cần bổ sung (nếu cần) gửi cho khách hàng đồng thời soạn thảo đề cương thẩm định căn cứ theo thực trạng của từng hồ sơ có kiểm soát của TBP/TP/PP kinh doanh và/hoặc Trưởng/Phó đơn vị.

NVTD sắp xếp lịch hẹn khách hàng để tiến hành thẩm định và thông báo cho TBP/TP/PP kinh doanh và/hoặc Trưởng/Phó đơn vị (nếu có hỗ trợ).

Trong thời gian không quá 05 ngày làm việc (đối với khoản cấp tín dụng ngắn hạn) hoặc 10 ngày làm việc (đối với khoản cấp tín dụng trung/dài hạn, dự án) kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, NVTD phải lập tờ trình thẩm định khách hàng để trình cấp thẩm quyền xét duyệt.

Trình tự thực hiện theo “Hướng dẫn lập tờ trình thẩm định KH”.

3.c Trường hợp hồ sơ vay vốn thuộc chuẩn tái thẩm định theo quy định

Ngân Hàng Phương Đông ban hành trong từng thời kỳ:

Trong thời gian 01 ngày làm việc NVTD phải lập phiếu đề nghị phân tích tín dụng, trình cấp thẩm quyền ký duyệt và gửi hồ sơ cho Phòng Phân tích và quản lý tín dụng (PT & QL TD) thông qua thư ký phòng.

NVPTTD được phân công phối hợp cùng NVTD thực hiện công việc tương tự bước 3b nêu trên.

Trình tự thực hiện theo “Quy trình phối hợp tái thẩm định”.

❖ **Bước 4:**

Sau khi lập tờ trình thẩm định khách hàng, tờ trình tái thẩm định, NVTD và nhân viên phát triển tín dụng (NVPTTD) trình cấp thẩm quyền ký duyệt và gửi

tờ trình đã có đầy đủ chữ ký cho thư ký Ban tín dụng (BTD)/Hội đồng tín dụng (HĐTD) để sắp xếp lịch trình hồ sơ.

Trình tự thực hiện theo “Quy trình ký tên tờ trình thẩm định khách hàng” ban hành trong từng thời kỳ.

❖ **Bước 5:**

Tại cuộc họp, thư ký BTD/HĐTD ghi nhận ý kiến thống nhất của các thành viên BTD/HĐTD vào Biên bản họp và trình cho thành viên ký.

❖ **Bước 6**

Thư ký BTD/HĐTD gửi kết quả xét duyệt cho NVTD trong 01 vòng làm việc sau khi biên bản họp BTD/HĐTD có đầy đủ chữ ký.

❖ **Bước 7:**

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được kết quả phê duyệt, NVTD hoặc NVDVTD lập 02 bản thông báo đồng ý/ từ chối cho vay trình cấp thẩm quyền ký duyệt, sau đó gửi 01 bản và thông báo cho khách hàng bằng điện thoại, 01 bản còn lại lưu hồ sơ. Trường hợp đồng ý cho vay, thông báo cho vay phải nêu rõ các điều kiện phê duyệt và phải có chữ ký xác nhận của khách hàng (không nêu các điều kiện miễn thực hiện trên thông báo).

Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày gửi thư báo cho khách hàng, NVTD phải ghi nhận ý kiến phản hồi của khách hàng về các điều kiện phê duyệt. Nếu vì các lý do khách quan và hợp lý mà khách hàng không thực hiện được các điều kiện phê duyệt thì NVTD lập “Tờ trình điều chỉnh điều kiện cho vay”, đính kèm hồ sơ phê duyệt ban đầu (tờ trình, biên bản phê duyệt...) để trình lại cấp xét duyệt xem xét. Tờ trình thay đổi điều kiện cho vay phải nêu rõ nhu cầu của khách hàng, lý do điều chỉnh và đề xuất điều chỉnh điều kiện xét duyệt của đơn vị cho vay.

❖ **Bước 8:**

Ngay sau khi nhận kết quả phê duyệt, trường hợp không đồng ý cho vay, NVTD tiến hành giao trả hồ sơ cho khách hàng (chỉ giao trả các chứng từ do

khách hàng cung cấp) và bàn giao hồ sơ còn lại cho NVDVTD lưu trữ. NVDVTD thực hiện đăng nhập thông tin khách hàng bị từ chối và lý do từ chối trên hệ thống TCBS (chi tiết thao tác thực hiện theo hướng dẫn của Phòng Công nghệ thông tin Ngân Hàng Phương Đông).

Trường hợp đồng ý cho vay, NVTD bàn giao bộ hồ sơ cho NVDVTD để tiến hành các bước tiếp theo.

❖ **Bước 9:**

NVDVTD soạn thảo hợp đồng tín dụng và các văn bản cam kết liên quan đến khoản vay theo phê duyệt, đồng thời chuyển hồ sơ cho NVPLCT để thực hiện các thủ tục thế chấp/cầm cố tài sản bảo đảm. Trường hợp cần sử dụng hợp đồng tín dụng để đi công chứng TSĐB, NVDVTD thực hiện thủ tục ký và đóng dấu trước 01 bản hợp đồng tín dụng và giao cho nhân viên pháp lý chứng từ (NVPLCT) đi công chứng.

NVPLCT soạn thảo hợp đồng bảo đảm và các văn bản thủ tục pháp lý liên quan đến tài sản đảm bảo theo phê duyệt, đồng thời sắp xếp lịch hẹn khách hàng thực hiện thủ tục công chứng, đăng ký tài sản đảm bảo.

Trình tự thực hiện theo “Thủ tục soạn thảo hợp đồng bảo đảm, hợp đồng tín dụng và các mẫu biểu có liên quan”, “Thủ tục công chứng, đăng ký, xác nhận và phong tỏa tài sản”.

Đối với việc cho vay đảm bảo bằng chứng thư bảo lãnh, NVTD tiến hành kiểm tra tính xác thực, hợp pháp và nội dung phù hợp của chứng thư bảo lãnh, sau đó bàn giao cho NVDVTD. NVDVTD sao lưu vào hồ sơ vay 01 bản chứng thư bảo lãnh, bản chính lưu kho theo quy định.

❖ **Bước 10:**

Sau khi hoàn tất thủ tục pháp lý để nhận thế chấp/cầm cố tài sản đảm bảo, NVPLCT chuyển trả hồ sơ và kết quả thực hiện cho NVDVTD, sau đó thực hiện thủ tục nhận và quản lý TSĐB bản chính theo “Hướng dẫn quản lý hồ sơ TSĐB”.

❖ Bước 11:

NVDVTD hoàn tất các thủ tục ký kết hợp đồng tín dụng, các văn bản cam kết liên quan đến khoản vay theo phê duyệt và lưu hồ sơ theo “Hướng dẫn lưu hồ sơ tín dụng”.

NVDVTD lập biên bản bàn giao hồ sơ cho khách hàng và/hoặc bên có liên quan, hồ sơ bàn giao gồm hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm, hồ sơ khác (nếu có).

❖ Bước 12:

Khi khách hàng có nhu cầu giải ngân, NVTD thông báo cho NVDVTD phụ trách hồ sơ để lên kế hoạch chuẩn bị tiền giải ngân, đồng thời lập “Tờ trình giải ngân” trình TBP/TP/PP ký kiểm soát, trường đơn vị ký phê duyệt và chuyển cho NVDVTD.

NVDVTD soạn khế ước nhận nợ (KUNN) và hoàn tất việc ký kết KUNN tại Ngân Hàng Phương Đông và giao cho khách hàng 01 bản.

Trình tự thực hiện theo “Thủ tục soạn thảo hợp đồng bảo đảm, hợp đồng tín dụng và các mẫu biểu có liên quan”.

❖ Bước 13:

NVDVTD tạo tài khoản vay trên TCBS theo “Hướng dẫn tạo tài khoản vay” và chuyển hợp đồng tín dụng, các chứng từ liên quan cho Teller để thực hiện giải ngân cho khách hàng theo “Hướng dẫn giao dịch tài khoản tiền vay”.

❖ Bước 14:

Sau khi giải ngân, giao dịch viên (Teller) thông báo cho NVDVTD về việc hoàn tất giải ngân.

❖ Bước 15:

Sau khi giải ngân, NVTD phải tiến hành kiểm tra, giám sát vốn vay theo định kỳ hoặc theo phê duyệt của cấp xét duyệt. Việc kiểm tra kiểm soát vốn vay bao gồm: kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay, nguồn thu nhập trả nợ, tài

sản đảm bảo, trình trạng khách hàng và tính tuân thủ các điều kiện phê duyệt cấp tín dụng.

Trình tự thực hiện theo “Hướng dẫn kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay” ban hành trong từng thời kỳ.

Đối với việc đánh giá lại tài sản đảm bảo:

- + Bất động sản: thực hiện đánh giá 12 tháng/lần.
- + Động sản: thực hiện đánh giá lại 06 tháng/lần.
- + Tài sản khác: theo phê duyệt của cấp xét duyệt.

❖ **Bước 16:**

NVTD và/hoặc NVDVTD phải thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ của khách hàn. Trong vòng 04 ngày làm việc trước khi đến hạn thanh toán nợ gốc và/hoặc lãi vay, NVTD và/hoặc NVDVTD tiến hành nhắc nợ khách hàng bằng điện thoại.

Khi đến hạn thanh toán nợ gốc và/hoặc lãi vay mà khách hàng vẫn chưa thanh toán, NVTD báo cáo tình trạng khách hàng với cấp thẩm quyền đồng thời tiến hành làm việc trực tiếp với khách hàng để thu nợ.

Trước khi đến hạn kết thúc hợp đồng tín dụng 15 ngày, NVDVTD lập thư báo gửi khách hàng và thông báo với khách hàng bằng điện thoại. Thư báo phải được gửi bằng thư bảo đảm hoặc có chữ ký xác nhận của khách hàng.

❖ **Bước 17:**

Trong thời hạn 07 ngày trước khi đến hạn thay đổi lãi suất, NVDVTD tiến hành soạn “Thông báo lãi suất vay mới” và gửi cho khách hàng.

Thông báo lãi suất vay mới phải được gửi bằng thư bảo đảm hoặc có chữ ký xác nhận của khách hàng. Hàng ngày, NVDVTD phải theo dõi và thực hiện điều chỉnh lãi suất trên TCBS đối với các khoản vay đến kỳ điều chỉnh.

❖ **Bước 18:**

Khi khách hàng thanh toán nợ vay theo định kỳ, Teller thực hiện thu nợ

theo “Hướng dẫn giao dịch tài khoản tiền vay”.

Trường hợp KH có nhu cầu trả nợ vay trước hạn nhưng không thực hiện đúng theo điều khoản trả nợ trước hạn trên hợp đồng tín dụng thì KH phải có văn bản đề nghị trả nợ trước hạn gửi cho NVTD hoặc NVDVTD. NVTD tiến hành lập tờ trình, trình cấp thẩm quyền xét duyệt sau đó chuyển cho NVDVTD để thực hiện theo phê duyệt.

❖ **Bước 19:**

Khi khách hàng tắt toán nợ vay, NVDVTD tiến hành kiểm tra, xác nhận dư nợ của khách hàng, nghĩa vụ đảm bảo của tài sản thế chấp, cầm cố và lập “Giấy đề nghị giải chấp tài sản” trình KSVTD/TBP/TP/PP ký kiểm soát, trưởng đơn vị ký duyệt.

Sau đó NVDVTD tiến hành thủ tục giải chấp tài sản cho khách hàng theo “Hướng dẫn quản lý hồ sơ tài sản đảm bảo”, việc bàn giao TSĐB phải được lập thành biên bản và có chữ ký xác nhận của khách hàng.

Trường hợp khách hàng thế chấp nhiều TSĐB, khi khách hàng thanh toán dư nợ tương ứng với nghĩa vụ đảm bảo của tài sản và có nhu cầu giải chấp tài sản đó thì khách hàng phải có giấy đề nghị giải chấp gửi NVTD hoặc NVDVTD lập “Tờ trình rút/thay đổi tài sản đảm bảo” trình cấp thẩm quyền xét duyệt trước khi thực hiện thủ tục giải chấp như trên.

❖ **Bước 20:**

Khách hàng tiếp nhận tài sản giải chấp.

2.1.6.2 Các thủ tục của từng loại vay

*** Hồ sơ do khách hàng lập và cung cấp:**

Khi có nhu cầu vay vốn, khách hàng gửi đến NH OCB nơi cho vay các giấy tờ sau:

Đối với pháp nhân và doanh nghiệp tư nhân, công ty hợp danh:

_ Hồ sơ pháp lý: Khách hàng gửi đến Ngân hàng khi thiết lập quan hệ tín dụng

hoặc vay vốn lần đầu, tùy theo loại hình pháp nhân, Doanh nghiệp tư nhân, công ty hợp danh, lĩnh vực ngành nghề kinh doanh có các giấy tờ sau:

- + Quyết định thành lập doanh nghiệp
- + Điều lệ doanh nghiệp (trừ doanh nghiệp tư nhân)
- + Quyết định bổ nhiệm Chủ tịch Hội đồng Quản trị, Tổng giám đốc (giám đốc), kế toán trưởng, quyết định công nhận ban Quản trị, chủ nhiệm Hợp tác xã
- + Đăng ký kinh doanh
- + Giấy phép hành nghề
- + Giấy phép đầu tư (đối với Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài)
- + Biên bản góp vốn, danh sách thành viên sáng lập (đối với công ty cổ phần, công ty TNHH, công ty hợp danh)
- + Các thủ tục về kế toán theo quy định của Ngân hàng: đăng ký mẫu dấu, chữ ký của chủ tài khoản hoặc người ủy quyền, đăng ký chữ ký của cán bộ giao dịch với Ngân hàng, giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi (nếu chưa mở)

_ Hồ sơ kinh tế:

- + Kế hoạch sản xuất kinh doanh trong kỳ
- + Báo cáo tài chính kỳ trước
- + Báo cáo thực hiện kế hoạch sản xuất, kinh doanh kỳ trước

_ Hồ sơ vay vốn:

- + Giấy đề nghị vay vốn
- + Bảng kê tình hình tài chính đến ngày xin vay
- + Dự án, phương án sản xuất kinh doanh
- + Các chứng từ có liên quan: giấy báo giá, hợp đồng, các chứng từ thanh toán khác...

- + Hồ sơ đảm bảo tiền vay theo quy định

Đối với hộ gia đình, cá nhân, tổ hợp tác:

_ Hồ sơ pháp lý:

- + Chứng minh nhân dân, hộ khẩu
- + Đăng ký kinh doanh (đối với cá nhân phải đăng ký kinh doanh)
- + Hợp đồng hợp tác (đối với tổ hợp tác)
- + Giấy ủy quyền cho người đại diện (nếu có)

_ Hồ sơ vay vốn:

- + Hộ sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp vay vốn không phải thực hiện bảo đảm bằng tài sản : giấy đề nghị vay vốn kèm phương án sản xuất kinh doanh.
- + Hộ gia đình, cá nhân, tổ hợp tác:
 - ✓ Giấy đề nghị vay vốn
 - ✓ Dự án hoặc phương án sản xuất kinh doanh
 - ✓ Hồ sơ đảm bảo tiền vay theo quy định
- + Hộ gia đình, cá nhân vay qua tổ vay vốn:
 - ✓ Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án sản xuất kinh doanh của hộ gia đình, cá nhân
 - ✓ Biên bản thành lập tổ vay vốn
 - ✓ Hợp đồng làm dịch vụ
- + Hộ gia đình cá nhân vay thông qua doanh nghiệp: ngoài các hồ sơ đã quy định như trên đối với hộ gia đình, cá nhân, tổ hợp tác phải có thêm Hợp đồng làm dịch vụ
- + Doanh nghiệp vay để chuyển tải vốn cho hộ gia đình, cá nhân: ngoài hồ sơ đã quy định như trên đối với Doanh nghiệp phải có thêm:

✓ Hợp đồng cung ứng vật tư, tiền vốn cho hộ gia đình, cá nhân nhận khoán

✓ Danh sách hộ gia đình, cá nhân đề nghị ngân hàng cho vay

Khách hàng vay phục vụ đời sống :

- Hồ sơ pháp lý: CMND, hộ khẩu (các tài liệu này chỉ cần xuất trình khi làm thủ tục vay vốn), giấy ủy quyền cho người đại diện (nếu có)
- Giấy đề nghị vay vốn
- Bản cam kết trả nợ từ thu nhập hàng tháng (đối với cán bộ công nhân viên)
- Hồ sơ đảm bảo tiền vay theo quy định

***Hồ sơ do ngân hàng lập:**

- Báo cáo thẩm định, tái thẩm định
- Biên bản họp hội đồng tín
- Các loại thông báo: thông báo từ chối cho vay, thông báo gia hạn nợ, thông báo nợ đến hạn, thông báo nợ quá hạn, thông báo tạm ngừng cho vay, thông báo chấm dứt cho vay
- Sổ theo dõi cho vay – thu nợ (dùng cho cán bộ tín dụng)

***Hồ sơ do khách hàng và ngân hàng cùng lập:**

- Hợp đồng tín dụng
- Giấy nhận nợ
- Hợp đồng bảo hiểm tiền vay
- Biên bản kiểm tra sau khi cho vay
- Biên bản xác định nợ rủi ro bất khả kháng (trường hợp nợ bị rủi ro).

2.1.7. Quy trình thu nợ, thu lãi :

- _ Trả lãi: hàng tháng, hàng quý (hoặc theo thỏa thuận) khách hàng trực tiếp đem tiền đến trụ sở Ngân hàng nộp lãi.

_ Trả nợ: thực hiện trả nợ trực tiếp tại trụ sở Ngân hàng.

_ Xử lý kỷ luật tín dụng:

- + Đến kỳ hạn trả nợ gốc hoặc lãi trong thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, nếu khách hàng không trả được nợ đúng hạn số nợ gốc hoặc lãi phải trả của kỳ hạn đó và không được NH nơi cho vay chấp thuận chuyển số nợ gốc hoặc lãi chưa trả được sang kỳ tiếp theo, thì NH nơi cho vay chuyển toàn bộ số nợ gốc của hợp đồng tín dụng đó sang nợ quá hạn.
- + Đến thời điểm cuối cùng của thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, nếu khách hàng không trả hết nợ gốc hoặc lãi, NH nơi cho vay chuyển toàn bộ số dư nợ gốc của Hợp đồng tín dụng đó sang nợ quá hạn.
- + Các trường hợp khách hàng sử dụng vốn sai mục đích sẽ bị chấm dứt cho vay. NH nơi cho vay phải thực hiện thu hồi nợ trước hạn đã cam kết hoặc chuyển ngay sang nợ quá hạn toàn bộ số dư nợ gốc.

2.1.8. Các sản phẩm dịch vụ hiện có

Sản phẩm thẻ: sản phẩm thẻ của Ngân Hàng Phương Đông – chi nhánh Hải Phòng bao gồm: Thẻ ATM lucky, Thẻ noname, Thẻ sinh viên, Thẻ tín dụng nội địa ECC, Thẻ quốc tế.

Ngân hàng điện tử: OCB online, OCB mobile, OCB SMS.

_ **Dịch vụ chuyển tiền:**

+ **Dịch vụ chuyển tiền trong nước:** đảm bảo hiệu quả, nhanh chóng và an toàn

Đặc điểm:

- ✓ Chuyển bằng VND hoặc ngoại tệ (đối với người nước ngoài theo quy định quản lý ngoại hối Việt Nam).
- ✓ Không hạn chế mức chuyển tối thiểu hay tối đa.

- ✓ Không tính phí chuyển trong cùng hệ thống cùng địa bàn.

Tiện ích:

- ✓ Giao dịch chuyển tiền nhanh chóng, thuận tiện đến người thân, bạn bè
- ✓ Khách hàng có thể chuyển tiền trong hoặc ngoài hệ thống OCB.

+ **Dịch vụ chuyển tiền nước ngoài:** Quý khách có nhu cầu chuyển tiền ra nước ngoài để thanh toán phí dịch vụ, hội phí, học phí và các loại chi phí khác theo quy định về quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có thể sử dụng dịch vụ chuyển tiền ra nước ngoài của OCB

Đặc điểm:

- ✓ Đối tượng Khách hàng: Tất cả Khách hàng Cá nhân có nhu cầu chuyển tiền ra nước ngoài.
- ✓ Tùy vào từng mục đích chuyển tiền khác nhau, Khách hàng chuẩn bị các hồ sơ phù hợp theo quy định.

Tiện ích:

- ✓ Chuyển tiền ra nước ngoài các mục đích mà pháp luật cho phép.

+ **Dịch vụ chuyển tiền kiều hối Western Union:** Với mạng lưới điểm giao dịch rộng khắp cả nước, OCB thực hiện Dịch vụ chuyển tiền ra nước ngoài thông qua công ty kiều hối Western Union giúp khách hàng có thể chuyển tiền đến các nước trên thế giới chỉ trong vòng vài phút, mục đích chuyển phù hợp theo quy định quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Đặc điểm:

- ✓ Người gửi tiền là khách hàng cá nhân có đủ hồ sơ về mục đích chuyển tiền/nguồn gốc số tiền hợp pháp.
- ✓ Số tiền tối đa được phép chuyển phụ thuộc vào từng mục đích chuyển tiền.
- ✓ Khách hàng nộp USD mặt để chuyển ra nước ngoài, người nhận sẽ nhận tiền bản xứ hoặc USD

Tiện ích:

Khách hàng được tham gia các chương trình khuyến mãi hấp dẫn theo quy định của OCB trong từng thời điểm.

+ Dịch vụ nhận tiền kiều hối Western Union: Dịch vụ nhận kiều hối Western Union nhận chuyển tiền từ hơn 200 quốc gia trên thế giới về Việt Nam. Với mạng lưới điểm giao dịch rộng khắp cả nước, OCB kết hợp cùng công ty Western Union thực hiện nhận và chi trả các khoản kiều hối từ nước ngoài gửi về cho khách hàng trong nước với chất lượng dịch vụ tốt nhất và hoàn toàn không thu phí người nhận tiền.

Đối tượng:

- ✓ Cá nhân người Việt Nam.
- ✓ Cá nhân người nước ngoài (*cư trú, không cư trú*).

Đặc điểm:

- ✓ Chỉ trong vài phút, Khách hàng sẽ nhận được tiền tại bất kỳ điểm chi trả kiều hối Western Union của OCB.
- ✓ Khách hàng không cần mở tài khoản tại OCB.
- ✓ Khách hàng không phải chịu thuế thu nhập đối với khoản tiền kiều hối được nhận.
- ✓ Khách hàng không phải khai báo nguồn gốc số tiền chuyển về

Tiện ích:

- ✓ Khách hàng có thể nhận tiền VND hoặc USD.
- ✓ Khách hàng không phải chịu bất kỳ loại phí nào khi nhận tiền.
- ✓ Khách hàng được tham gia các chương trình khuyến mãi hấp dẫn theo quy định của OCB trong từng thời điểm.

_ Dịch vụ thu hộ**+ Dịch vụ thu hộ tiền điện**

Đặc điểm:

- ✓ Đối tượng Khách hàng: Tất cả Cá nhân có nhu cầu thanh toán tiền
- ✓ Các kênh thanh toán:
 - Thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt tại quầy giao dịch của OCB.
 - Thanh toán bằng chuyển khoản.
 - Thanh toán qua OCB Mobile, OCB Online.

Tiện ích:

- ✓ Thủ tục đơn giản.
- ✓ Thời gian giao dịch nhanh chóng giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.
- ✓ Không hạn chế số tiền và số lần thanh toán dịch vụ.
- ✓ Với mạng lưới giao dịch rộng khắp và thực hiện trên các kênh OCB Mobile, OCB Online khách hàng có thể thanh toán mọi nơi.
 - ✓ Khách hàng sẽ được gạch nợ và nhận hóa đơn GTGT ngay sau khi thanh toán (đối với giao dịch tại quầy).
 - ✓ Khách hàng không phải mất phí khi sử dụng dịch vụ.

+ Dịch vụ thu hộ học phí**_ Dịch vụ khác****+ Dịch vụ giữ hộ vàng.****+ Kinh doanh ngoại tệ:**

- ✓ Mua/ Bán giao ngay (SPOT) ngoại tệ
- ✓ Mua bán kỳ hạn (FORWARD) ngoại tệ
- ✓ Hoán đổi (SWAP) ngoại tệ
- ✓ Quyền chọn (OPTION) ngoại tệ

+ Thanh toán xuất nhập khẩu: Theo hình thức thư tín dụng (L/C), nhờ thu (D/A, D/P) và chuyển tiền (TTR).

+ **Cho vay:** Cho vay chi phí du học; cho vay chứng minh tài chính; cho vay mua ô tô, cho vay mua nhà dự án; cho vay đối với người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài; cho vay kinh doanh tại chợ; cho vay tiêu dùng đối với CBCNV; cho vay tiêu dùng có đảm bảo bằng sổ dư tk sổ thẻ tiết kiệm, GTCG; cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán; cho vay tiêu dùng thông thường; cho vay mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở; cho vay xây dựng và sửa chữa nhà.

+ **Tiết kiệm:**

- ✓ Tiết kiệm không kỳ hạn thông thường
- ✓ Tiết kiệm không kỳ hạn lãi suất bậc thang theo số dư
- ✓ Tiết kiệm có kỳ hạn thông thường
- ✓ Tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất bậc thang theo số dư
- ✓ Tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất bậc thang theo thời gian
- ✓ Tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt
- ✓ Tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất thả nổi
- ✓ Tiết kiệm dự thưởng
- ✓ Kỳ phiếu
- ✓ Chứng chỉ tiền gửi

2.2 Khái quát hoạt động kinh doanh của ngân hàng

2.2.1 Công tác huy động vốn

**Bảng 2.1: Huy động vốn theo kỳ hạn và theo loại tiền của ngân hàng
TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng**

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi	784.980	100%	920.590	100%	1.012.000	100%
Theo kỳ hạn						
Không kỳ hạn	90.675	11,55%	98.539	10,70%	119.856	11,84%
Ngắn hạn	616.844	78,58%	724.000	78,65%	784.568	77,53%
Trung và dài hạn	77.461	9,87%	98.051	10,65%	107.576	10,63%
Theo loại tiền						
VND	720.156	91,74%	868.910	94,39%	967.563	95,61%
Ngoại tệ	64.824	8,26%	51.680	5,61%	44.437	4,39%

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

Qua bảng huy động vốn theo kì hạn và theo loại tiền gửi ta nhận thấy nguồn vốn huy động tăng liên tục qua 3 năm, năm sau cao hơn năm trước. Trong đó huy động có kì hạn ngắn chiếm tỷ trọng chủ yếu; huy động bằng nội tệ tăng qua các năm chiếm tỉ trọng lớn; trong khi đó huy động bằng ngoại tệ có xu hướng giảm, chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng số dư tiền gửi.

Tổng số dư tiền gửi năm 2014 đạt 784.980 triệu đồng, hoạt động huy động vốn của chi nhánh có hiệu quả khi năm 2015 tăng mạnh 135.610 triệu đồng so với năm 2014 và đạt 920.590 triệu đồng. Năm 2016, tình hình huy động vốn tiếp tục tăng 9,93% và đạt 1.012.000 triệu đồng.

2.2.2 Hoạt động sử dụng vốn**Bảng 2.2: Các chỉ tiêu cho vay, tổng số và tỷ trọng của từng loại.***Đơn vị : Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ cho vay	492.750	100%	582.053	100%	745.540	100%
Cho vay ngắn hạn	333.893	67,76%	440.426	75,67%	580.205	77,82%
Cho vay bằng VND	329.456	66,86%	435.562	74,83%	575.234	77,16%
Cho vay bằng ngoại tệ	4.437	0,90%	4.864	0,84%	4.971	0,67%
Cho vay trung hạn	91.746	18,62%	99.653	17,12%	92.154	12,36%
Cho vay bằng VND	89.042	18,07%	96.584	16,59%	90.499	12,14%
Cho vay bằng ngoại tệ	2.704	0,55%	3.069	0,53%	1.655	0,22%
Cho vay dài hạn	67.111	13,62%	41.974	7,21%	73.181	9,82%
Cho vay bằng VND	60.178	12,21%	39.782	6,83%	70.453	9,45%
Cho vay bằng ngoại tệ	6.933	1,41%	2.192	0,38%	2.728	0,37%

Nguồn: Báo cáo tổng kết của ngân hàng năm 2014, 2015, 2016

Qua bảng số liệu trên ta thấy tổng số dư cho vay qua 3 năm có xu hướng tăng: năm 2014 đạt 492.750 triệu đồng; năm 2015 đạt 582.053 triệu đồng, tăng 89.303 triệu đồng tăng 18,12% so với năm 2014; năm 2016 đạt 745.540 triệu đồng, tăng 163.487 triệu đồng tương ứng với mức tăng 28,09%.

Cụ thể là:

Cho vay ngắn hạn năm 2014 đạt 333.893 triệu đồng, năm 2015 đạt 440.426 triệu đồng tức là tăng 106.533 triệu đồng tương ứng với tăng 31,91%. Nguyên nhân là cho vay bằng ngoại tệ năm 2015 là 4.864 triệu đồng tăng lên 427 triệu đồng tương ứng với tăng 9,62%, cho vay bằng nội tệ cũng tăng mạnh lên tới 435.562 triệu đồng tương ứng với 74,83% tổng dư nợ, tăng mạnh 106.106 triệu

đồng. Năm 2016, cho vay ngắn hạn là 580.205 triệu đồng tăng lên 139.672 triệu đồng tương ứng với 77,82% tổng dư nợ. Nguyên nhân là do cho vay bằng VND tăng 139.672 triệu đồng tương ứng với tăng 32,07%, cho vay bằng ngoại tệ cũng tăng lên 107 triệu đồng tương ứng với tăng 2,2%.

Cho vay trung hạn năm 2015 đạt 99.653 triệu đồng, tăng 7.907 triệu đồng tương ứng với tăng 8,62% so với năm 2014. Nguyên nhân là cho vay bằng VND tăng 7.542 triệu đồng so với năm 2014 đạt 96.584 triệu đồng tương ứng với 16,59% tổng dư nợ, cho vay bằng ngoại tệ năm 2015 là 3.069 triệu đồng tăng lên 365 triệu đồng tương ứng với mức tăng 13,5%. Năm 2016, cho vay trung hạn là 92.154 triệu đồng giảm xuống 7.499 triệu đồng so với năm trước. Nguyên nhân là do cho vay bằng VND giảm 6.085 triệu đồng, đạt 90.499 triệu đồng, cho vay bằng ngoại tệ cũng giảm xuống 1.414 triệu đồng.

Ngược lại, cho vay dài hạn năm 2015 đạt 41.974 triệu đồng giảm 25.137 triệu đồng. Nguyên nhân là do cho vay nội tệ trong kỳ giảm 20.396 triệu đồng với tốc độ 33,89% so với năm 2014 và đạt 39.782 triệu đồng. Cho vay bằng ngoại tệ cùng kỳ cũng giảm 4.741 triệu đồng và chiếm 0,38% tổng dư nợ. Năm 2016 khoản cho vay nội tệ tăng 30.671 triệu đồng đồng thời cho vay ngoại tệ cũng tăng 31.207 triệu đồng và đạt 73.181 triệu đồng.

2.2.3 Kết quả tài chính đạt được**Bảng 2.3: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của chi nhánh***Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng thu nhập	46.234	100%	53.831	100%	59.059	100%
Thu từ hoạt động tín dụng	41.978	90,79%	49.602	92,14%	54.683	92,59%
Thu từ hoạt động dịch vụ	801	1,73%	876	1,63%	997	1,69%
Thu từ các hoạt động khác	3.455	7,47%	3.353	6,23%	3.379	5,72%
Tổng chi phí	48.128	100%	55.239	100%	56.279	100%
Chi phí hoạt động TCTD	31.028	64,47%	34.705	62,83%	33.206	59%
Chi phí hoạt động dịch vụ	49	0,10%	57	0,10%	46	0,08%
Chi cho nhân viên	3.598	7,48%	3.349	6,06%	3.266	5,8%
Chi cho hoạt động quản lý công vụ	1.011	2,10%	1.405	2,54%	1.516	2,69%
Chi về tài sản	3.011	6,26%	4.174	7,56%	3.492	6,2%
Chi dự phòng và BHTG	8.976	18,65%	10.905	19,74%	14.003	24,88%
Chi phí khác	455	0,95%	644	1,17%	750	1,34%

➤ Doanh thu

Có thể nhận thấy thu nhập của chi nhánh tăng trưởng đều qua các năm (năm 2015 tăng 7.597 triệu đồng tương ứng với mức tăng 16,43%; năm 2016 tăng 5.228 triệu đồng tương ứng với mức tăng trưởng 9,71%).

Nguyên nhân làm cho doanh thu tăng là do 3 nhân tố. Thu từ hoạt động tín dụng là nguồn thu chủ yếu chiếm tỷ trọng lớn nhất trong hoạt động kinh doanh

của ngân hàng. Trong năm 2015 tăng từ 41.978 triệu đồng lên 49.602 triệu đồng tương ứng tăng 18,16%; năm 2016 nguồn thu này còn làm cho tổng doanh thu tăng thêm 10,24% tương ứng với tăng 5.081 triệu đồng.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ cuối năm 2014 là 801 triệu đồng tăng lên 75 triệu đồng tương ứng với tăng 9,36% và đạt mức 876 triệu đồng tính đến cuối năm 2015; sang năm 2016, thu nhập từ hoạt động dịch vụ là 997 triệu đồng, tăng 121 triệu đồng tương ứng với 13,81%.

Thu từ các hoạt động kinh doanh khác của chi nhánh năm 2015 là 3.353 triệu đồng giảm 102 triệu đồng so với năm 2014 là 3.455 triệu đồng tức giảm 2,95%. Năm 2016, thu nhập từ các hoạt động kinh doanh khác tăng lên 26 triệu đồng so với năm 2015 tương đương với tăng lên 0,78%.

➤ Chi phí

Doanh thu trong 3 năm 2014, 2015, 2016 tăng nhanh, đồng thời chi phí cũng tăng mạnh. Chi phí năm 2015 là 55.239 triệu đồng, tăng 7.111 triệu đồng so với năm trước tức là tăng 14,78%; năm 2016, chi phí tiếp tục tăng lên tới triệu đồng, tăng 1.040 triệu đồng tương đương với tăng 1,88%.

Nguyên nhân làm cho chi phí của Ngân Hàng Phương Đông chi nhánh Hải Phòng tăng lên là do nhiều nhân tố khác nhau, trong đó chi phí hoạt động tổ chức tín dụng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng chi phí. Năm 2015, chi phí hoạt động TCTD là 34.705 triệu đồng chiếm 62,83% tổng chi phí và tăng 3.677 triệu đồng so với năm trước tương đương với tăng 11,85%; năm 2016 chi phí hoạt động TCTD là 33.206 triệu đồng giảm 1.499 triệu đồng tương đương với 4,32%.

Tiếp theo là các loại chi phí dự phòng và bảo hiểm tiền gửi, chi cho nhân viên và chi về tài sản là ba khoản chi phí cũng chiếm một tỷ trọng tương đối lớn trong tổng chi phí. Trong đó, chi cho nhân viên trong các năm qua không ổn định, do hoạt động kinh doanh của ngân hàng đang gặp khó khăn, các khoản lương, thưởng cho nhân viên bị giảm xuống; năm 2015 chi cho nhân viên là 3.349 triệu đồng giảm 249 triệu đồng so với năm 2014 với tốc độ giảm 6,92%;

năm 2016, tuy tình hình kinh doanh có khả quan hơn nhưng ngân hàng mới cắt giảm bớt nhân viên cho nên các khoản chi cho nhân viên giảm nhẹ xuống 83 triệu đồng và đạt 3.266 triệu đồng. Ngân hàng OCB Hải Phòng cũng chú trọng đầu tư cải tiến trang thiết bị cho ngân hàng, cụ thể là năm 2015 ngân hàng đã chi 4.174 triệu đồng cho tài sản, chi nhiều hơn năm trước 1.163 triệu đồng tăng 38,63%; ngân hàng giảm đầu tư vào tài sản ở năm 2016 với 3.492 triệu đồng làm cho tổng chi phí trong năm này giảm xuống 682 triệu đồng tương đương với giảm 16,34%. Năm 2014 và năm 2015 do tình hình kinh doanh của ngân hàng gặp nhiều khó khăn nên để hạn chế rủi ro cho nguồn vốn tiền gửi của khách hàng, ngân hàng tăng cường chi cho dự phòng và bảo hiểm tiền gửi; năm 2015, chi dự phòng và bảo hiểm tiền gửi là 10.905 triệu đồng, tăng 1.929 triệu đồng so với năm 2014; năm 2016, khoản chi này lại tiếp tục tăng 3.098 triệu đồng so với năm 2015 tương đương với tăng 28,41%.

Ngoài ra, ngân hàng còn các khoản chi cho hoạt động dịch vụ, hoạt động quản lý công vụ và các chi phí khác. Trong đó, chi phí hoạt động dịch vụ năm 2015 là 57 triệu đồng chiếm 0,1% tổng chi phí, tăng 8 triệu đồng so với năm trước nhưng đến năm 2016 khoản chi phí này lại giảm 11 triệu đồng với tốc độ giảm 19,3%. Chi phí hoạt động quản lý công vụ tăng đều qua các năm, năm 2015 là 1.405 triệu đồng tăng 394 triệu đồng tương ứng tăng 38,97% so với năm trước, năm 2016 tăng 111 triệu đồng tương đương với 7,9%. Các khoản chi phí khác tăng đều trong 3 năm, năm 2015 đạt 644 triệu đồng tăng 189 triệu đồng so với năm 2014, năm 2016 tăng lên 16,46% với 106 triệu đồng và đạt 750 triệu đồng

➤ Lợi nhuận kế toán trước thuế

Dựa vào bảng kết quả kinh doanh của chi nhánh có thể dễ dàng nhận thấy lợi nhuận kế toán trước thuế của chi nhánh OCB Hải Phòng năm 2014 và năm 2015 đều âm, cho thấy hoạt động kinh doanh của ngân hàng đang gặp khó khăn, tuy thu nhập có xu hướng tăng nhưng tốc độ tăng chi phí còn cao hơn thu nhập làm cho lợi nhuận giảm. Năm 2014, lợi nhuận sau thuế của chi nhánh lỗ 1.894 triệu đồng do doanh thu đạt 46.234 nhưng chi phí lên tới 48.128. Năm

2015, doanh thu là 53.831 triệu đồng nhưng chi phí bỏ ra là 55.239 triệu đồng làm cho lợi nhuận trước thuế lỗ 1.408 triệu đồng. Con số này phản ánh tình hình kinh doanh trong thời kỳ này của chi nhánh gặp nhiều khó khăn thu không đủ bù chi. Tuy nhiên sang năm 2016, tình hình kinh doanh của chi nhánh đã có dấu hiệu khả quan hơn, điều này thể hiện qua số liệu lợi nhuận kế toán trước thuế tăng 4.188 triệu đồng so với năm 2015 và đạt 2.780 triệu đồng, chi nhánh đã cân đối được thu chi tốt hơn trong năm này. Tuy nhiên, chi nhánh 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 có thể thu được lợi nhuận như mong muốn.

2.3 Thực trạng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng

2.3.1 Thực trạng hoạt động tín dụng

Trong 3 năm vừa qua, ngân hàng OCB Hải Phòng đã có những cố gắng mở rộng hoạt động tín dụng ngân hàng. Điều này được thể hiện qua:

➤ Quy trình tín dụng

Cán bộ tín dụng của chi nhánh đã thực hiện đúng các thủ tục và điều kiện cho vay theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam một cách linh hoạt, đảm bảo được tính pháp lý và an toàn cho ngân hàng. Quy trình thẩm định hồ sơ vay vốn chặt chẽ hơn giúp cho chi nhánh giảm được rủi ro về tín dụng.

➤ Thời gian xét duyệt

Đối với các dự án trong quyền phán quyết: Trong thời gian không quá 5 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ khi ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng nhận được đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ và thông tin cần thiết của khách hàng theo đúng yêu cầu và sau đó ngân hàng sẽ quyết định và thông báo cho vay hoặc không cho vay đối với khách hàng.

Đối với các dự án vượt quyền phán quyết:

+ Trong thời hạn không quá 5 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ khi ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng nhận được đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ và thông tin cần thiết của khách hàng, ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Hải Phòng phải làm đầy đủ thủ tục trình lên ngân hàng TMCP Phương Đông cấp trên.

+ Trong thời hạn không quá 5 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ khi ngân hàng TMCP Phương Đông cấp trên nhận đủ hồ sơ trình sẽ quyết định và thông báo cho vay hoặc không cho vay.

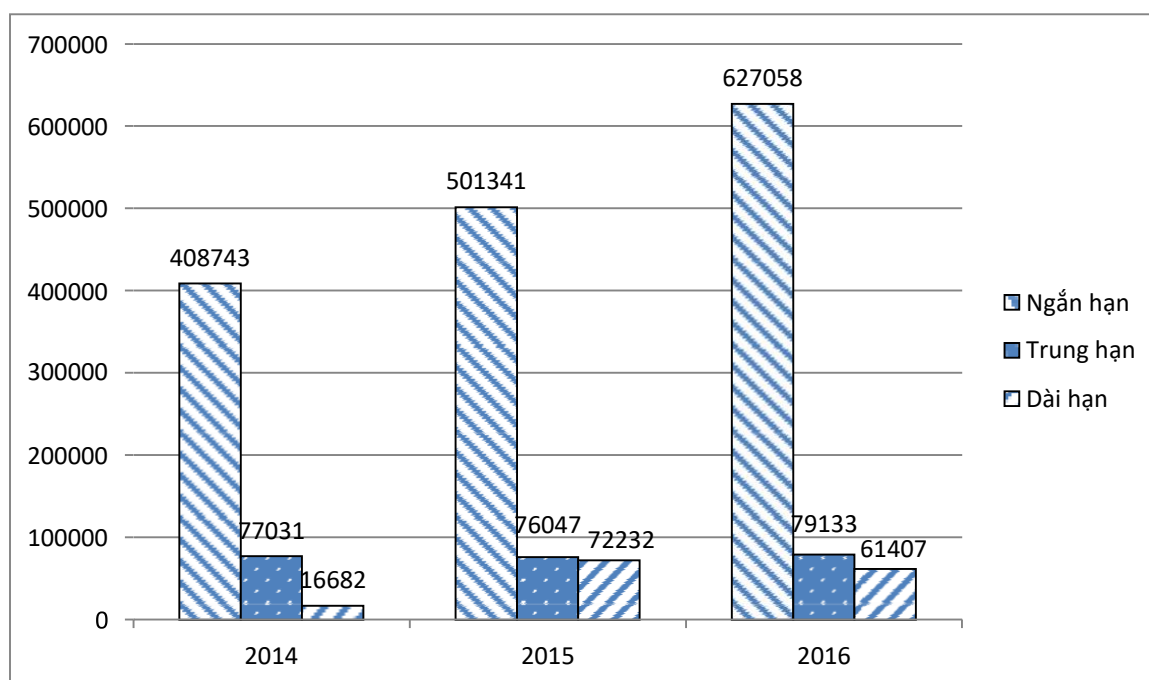
Tuy nhiên những chỉ tiêu định tính này chỉ phản ánh được một cách tương đối về chất lượng tín dụng của ngân hàng. Để đánh giá được chính xác hơn cần sử dụng những chỉ tiêu định lượng sau đây.

2.3.1.1 Doanh số cho vay**Bảng 2.4: Doanh số cho vay, tổng số và tỷ trọng của từng loại**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Doanh số cho vay	502.456	100%	649.620	100%	767.598	100%
Theo kỳ hạn						
Ngắn hạn	408.743	81,35%	501.341	77,17%	627.058	81,69%
Trung hạn	77.031	15,33%	76.047	11,71%	79.133	10,31%
Dài hạn	16.682	3,32%	72.232	11,12%	61.407	8,00%
Theo đối tượng						
Doanh nghiệp Nhà nước	70.911	14,11%	81.298	12,51%	87.160	11,35%
Doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước	390.926	77,80%	510.719	78,62%	611.252	79,63%
Cá nhân và các thành phần kinh tế khác	40.619	8,08%	57.603	8,87%	69.186	9,01%
Theo loại tiền						
VND	494.516	98,42%	642.712	98,94%	757.356	98,67%
Ngoại tệ	7.940	1,58%	6.908	1,06%	10.242	1,33%

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

➤ *Cơ cấu doanh số cho vay theo kỳ hạn*

Đơn vị: triệu đồng

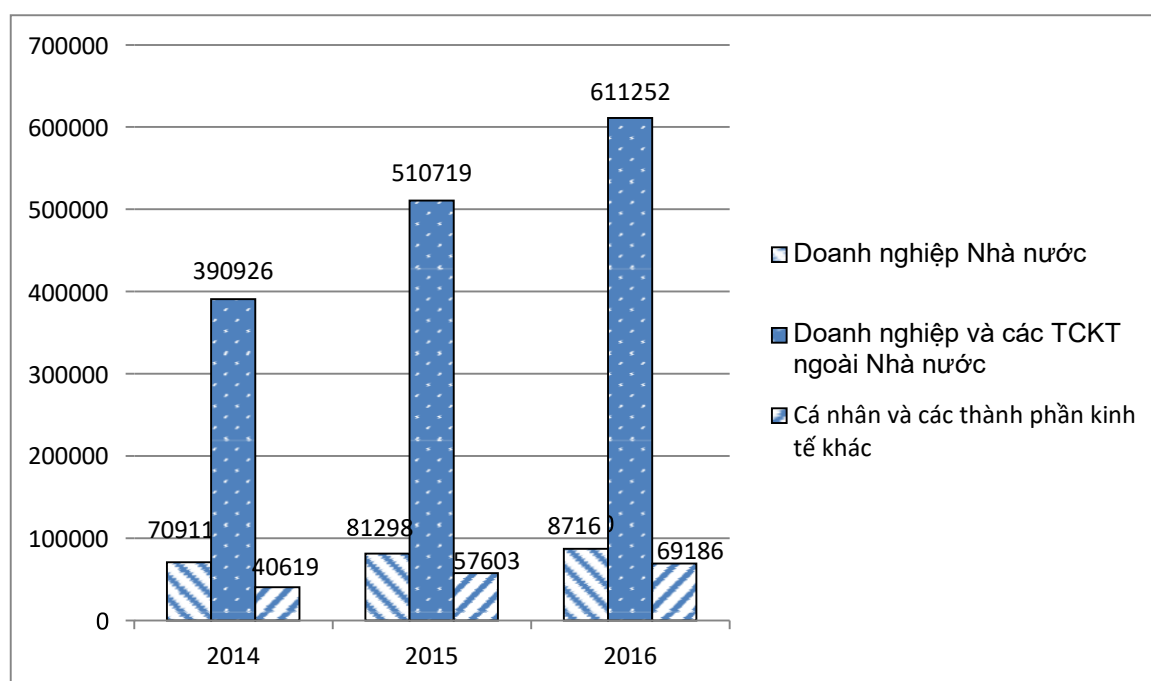
Biểu đồ 1 : Doanh số cho vay theo kỳ hạn

Theo bảng số liệu có thể nhận thấy ngân hàng chủ yếu thiên về cho vay với kỳ hạn ngắn. Do kinh tế có nhiều biến động nên ngân hàng tập trung vào cho vay ngắn hạn để hạn chế rủi ro tín dụng, thuận lợi hơn trong công tác thu hồi nợ, bên cạnh đó khách hàng cũng muốn vay trong thời gian ngắn để hưởng lãi suất thấp hơn. Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2014 đạt 408.743 triệu đồng chiếm 81,35% tổng doanh số cho vay, năm 2015 doanh số cho vay tăng so với năm 2014 đạt 501.341 triệu đồng tăng 92.598 triệu đồng và chiếm 77,17% doanh số cho vay, đến cuối năm 2016 doanh số tiếp tục tăng lên 125.717 triệu đồng đạt 627.058 triệu đồng chiếm 81,69% doanh số cho vay. Có thể thấy, ngân hàng vẫn tập trung vào cho vay với kỳ hạn ngắn.

Bên cạnh hoạt động cho vay ngắn hạn, ngân hàng còn đầu tư, hỗ trợ vào các nhu cầu vay có kỳ hạn dài hơn, các khoản vay trung và dài hạn thường có rủi ro tín dụng lớn hơn nhưng nó lại mang đến cho ngân hàng khoản lợi nhuận cao hơn. Tuy nhiên với tình hình kinh tế khó khăn như hiện nay, khoản cho vay này cũng chịu ảnh hưởng lớn và có nhiều biến động.

Năm 2014, doanh số cho vay trung hạn đạt 77.031 triệu đồng chiếm 15,33% tổng doanh số. Năm 2015, khoản vay này giảm xuống chiếm 11,71% tổng doanh số, đạt 76.047 triệu đồng (giảm 984 triệu đồng so với năm trước). Năm 2016 tình hình cho vay trung hạn có khởi sắc tăng lên 3.086 triệu đồng đạt 79.133 triệu đồng tương ứng với 10,31% tổng doanh số cho vay. Doanh số cho vay dài hạn năm 2014 đạt 16.682 triệu đồng chiếm 3,32% trong tỷ trọng doanh số cho vay, khoản vay dài hạn tăng mạnh trong năm 2015 với 55.550 triệu đồng đạt 72232 triệu đồng và chiếm đến 11,12% doanh số cho vay, nhưng đến năm 2016 doanh số cho vay các khoản vay dài hạn lại giảm xuống 10.825 triệu đồng, chiếm 8% doanh số cho vay và đạt 61.407 triệu đồng.

➤ **Cơ cấu doanh số cho vay theo đối tượng**



Đơn vị: Triệu đồng

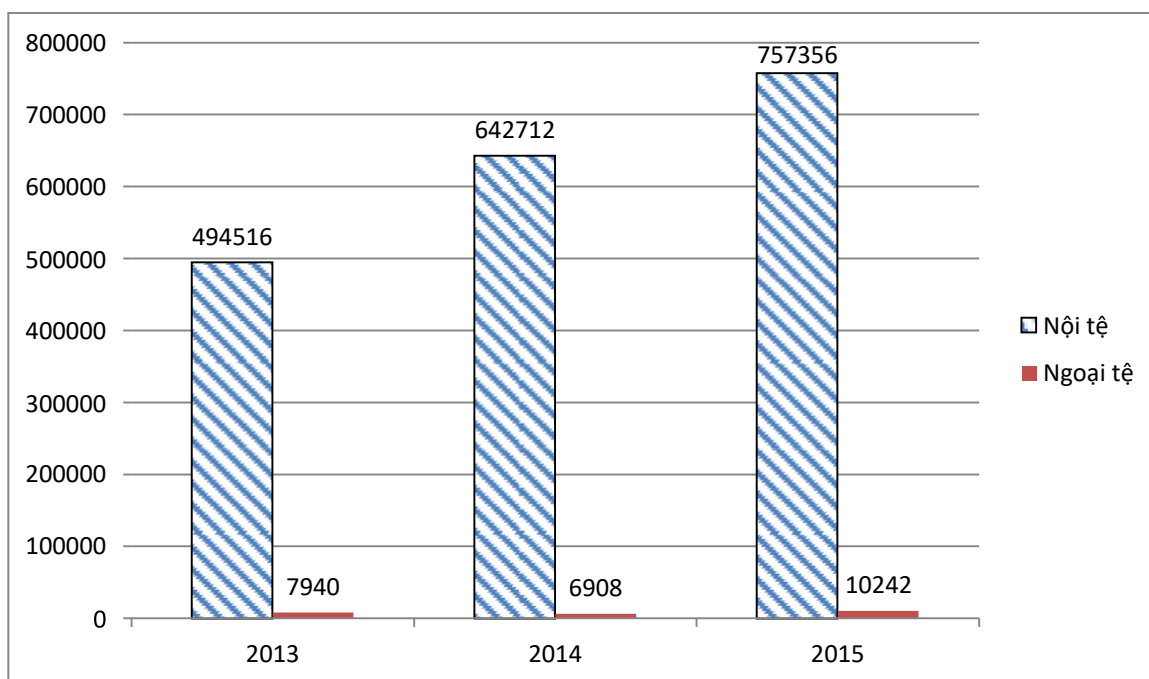
Biểu đồ 2 : Doanh số cho vay theo đối tượng

Hiện nay, các doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp liên doanh, các công ty TNHH càng ngày càng đông đảo, phát triển và mở rộng trong nước, đồng thời nhu cầu vay vốn để sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp này cũng tăng lên, mà nơi có thể đáp ứng vốn cho họ chính là các

ngân hàng thương mại. Đối tượng cho vay chủ yếu của ngân hàng OCB Hải Phòng cũng là các doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế ngoài Nhà nước, thể hiện qua bảng số liệu với tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số cho vay. Doanh số cho vay đối với các doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước năm 2014 đạt 390.926 triệu đồng chiếm đến 77,8% tổng doanh số cho vay. Năm 2015 các khoản vay đối với các doanh nghiệp này tăng 119.793 triệu đồng đạt 510.719 triệu đồng tương ứng 78,62%. Năm 2016 tăng thêm 100.533 triệu đồng so với năm trước và đạt 611.252 triệu đồng chiếm 79,63% tổng doanh số.

Doanh số cho vay đối với doanh nghiệp Nhà nước cũng tăng đều trong 3 năm nghiên cứu, tuy nhiên tỷ trọng của nhóm doanh nghiệp này trong tổng doanh số cho vay lại có xu hướng giảm xuống. Năm 2014, khoản vay của các doanh nghiệp Nhà nước đạt 70.911 triệu đồng chiếm 14,11% doanh số cho vay. Khoản vay này tăng lên 10.387 triệu đồng ở năm 2015 đạt 81.298 triệu đồng tương ứng với tỷ trọng 12,51% trong tổng doanh số. Cuối năm 2016 tiếp tục tăng thêm 5.862 triệu đồng đạt 87.160 triệu đồng nhưng chỉ còn chiếm 11,35% trong tổng doanh số cho vay.

Đối với các cá nhân và các thành phần kinh tế khác, ngân hàng cũng tạo điều kiện cho các cá nhân và các tổ chức kinh tế khác có thể vay vốn để phục vụ nhu cầu riêng như tiêu dùng, xây dựng nhà cửa,.. Năm 2014, khoản vay đối với cá nhân và các thành phần kinh tế khác chiếm 8,08% doanh số cho vay, đạt 40.619 triệu đồng. Năm 2015 tăng lên 16.984 triệu đồng đạt 57.603 triệu đồng tương đương với tỷ trọng 8,87% doanh số cho vay. Năm 2016 doanh số cho vay đối với cá nhân và các thành phần kinh tế khác đạt 69.186 triệu đồng chiếm 9,01%, tăng 11.583 triệu đồng so với năm 2015

➤ *Cơ cấu doanh số cho vay theo loại tiền*

Đơn vị: triệu đồng

Biểu đồ 3 : Doanh số cho vay theo loại tiền

Doanh số cho vay nội tệ có xu hướng tăng đều, doanh số cho vay nội tệ chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh số cho vay, năm 2015 doanh số cho vay nội tệ đạt 642.712 triệu đồng tăng 148.196 triệu đồng so với năm trước, năm 2016 lại tăng lên 114.644 triệu đồng và chiếm tỷ trọng 98,67% tổng doanh số cho vay. Doanh số cho vay ngoại tệ tăng trưởng không ổn định, vào cuối năm 2015 đạt 6.908 triệu đồng giảm 1.032 triệu đồng so với năm trước, năm 2016 tăng lên 3.334 triệu đồng và đạt 10.242 triệu đồng

2.3.1.2 Doanh số thu nợ

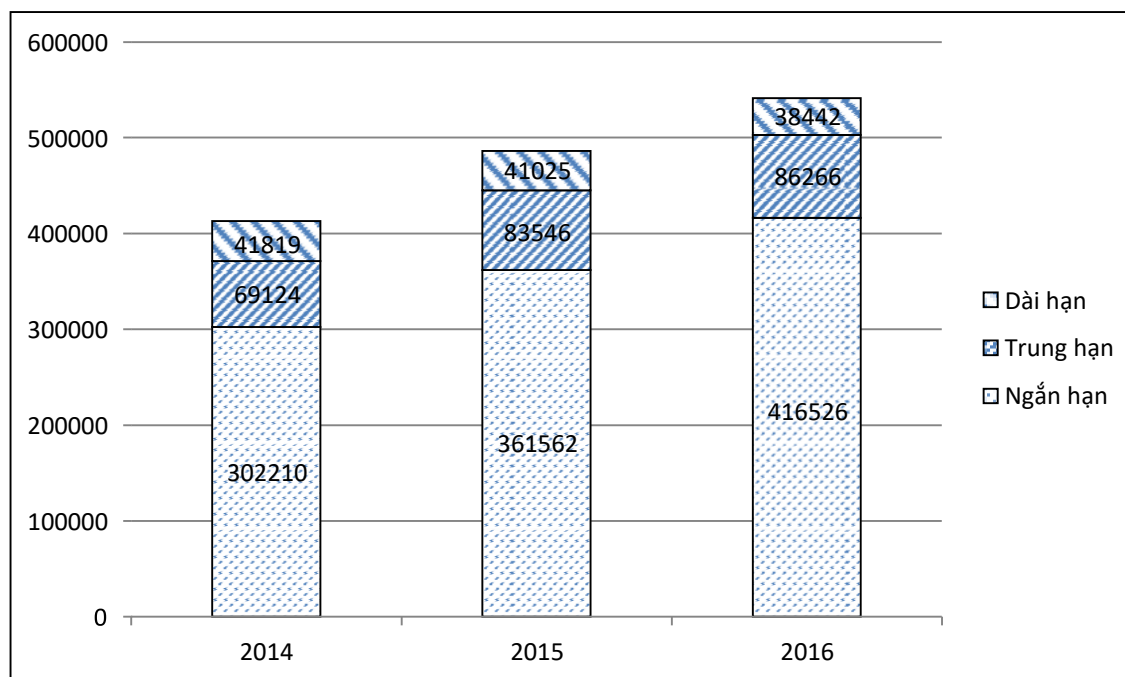
Bảng 2.5: Doanh số thu nợ, tổng số và tỷ trọng của từng loại

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Doanh số thu nợ	413.153	100%	486.133	100%	541.234	100%
Theo kỳ hạn						
Ngắn hạn	302.210	73,15%	361.562	74,38%	416.526	76,96%
Trung hạn	69.124	16,73%	83.546	17,19%	86.266	15,94%
Dài hạn	41.819	10,12%	41.025	8,44%	38.442	7,10%
Theo đối tượng						
Doanh nghiệp Nhà nước	78.452	18,99%	74.798	15,39%	82.456	15,23%
Doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước	298.455	72,24%	361.668	74,40%	404.523	74,74%
Cá nhân và các thành phần kinh tế khác	36.246	8,77%	49.667	10,22%	54.255	10,02%
Theo loại tiền						
VND	401.264	97,12%	478.454	98,42%	533.456	98,56%
Ngoại tệ	11.889	2,88%	7.679	1,58%	7.778	1,44%

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

➤ Cơ cấu doanh số thu nợ theo kỳ hạn

Biểu đồ 4: Doanh số thu nợ theo kỳ hạn*Đơn vị: triệu đồng**Đơn vị: triệu đồng***Biểu đồ 4: Doanh số thu nợ theo kỳ hạn**

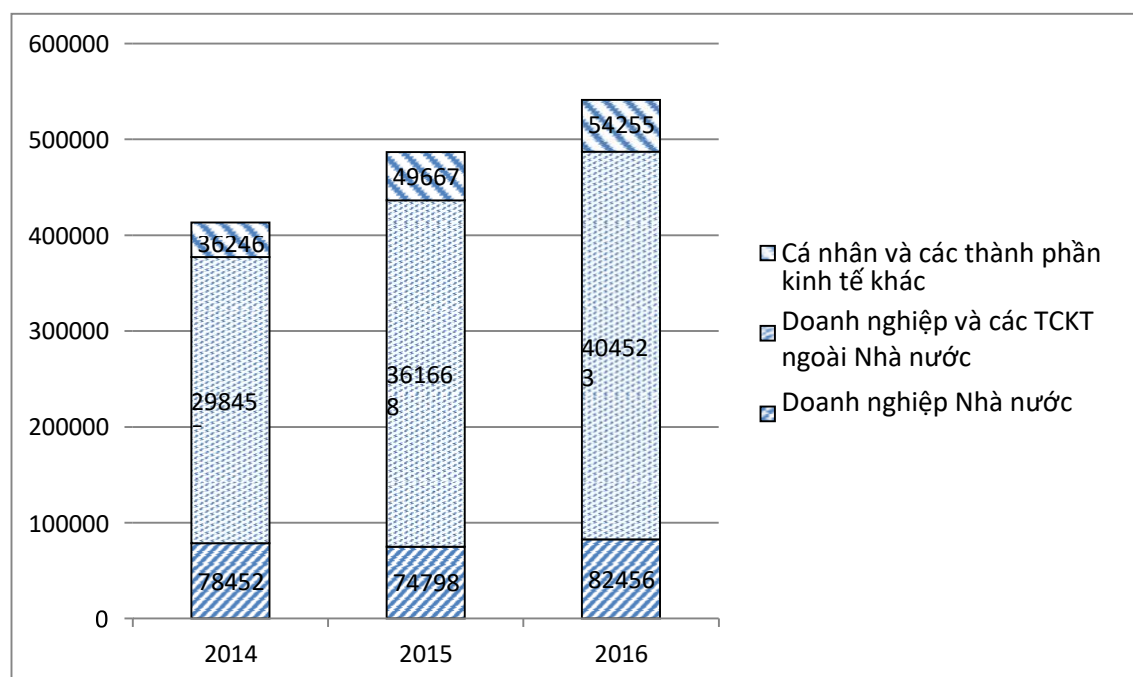
Theo bảng số liệu, doanh số thu nợ theo kỳ hạn ngắn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu doanh số thu nợ. Trong 3 năm 2014 – 2016, doanh số thu nợ ngắn hạn có xu hướng tăng dần. Năm 2015 doanh số thu nợ ngắn hạn đạt 361.562 triệu đồng, tăng 59.352 triệu đồng so với năm 2014 là 302.210 triệu đồng và chiếm 74,38% doanh số thu nợ. Năm 2016, doanh số thu nợ ngắn hạn tăng 54.964 triệu đồng đạt 416.526 triệu đồng chiếm 76,96% doanh số thu nợ.

Doanh số thu nợ trung hạn cũng có cùng xu hướng tăng lên qua các năm với doanh số thu nợ ngắn hạn, biểu hiện năm 2015 doanh số thu nợ trung hạn tăng 14.422 triệu đồng so với năm trước và đạt 83.546 triệu đồng chiếm 17,19% doanh số thu nợ. Năm 2016 doanh số lại tăng mạnh lên 2.720 triệu đồng so với đầu năm đạt 86.266 triệu đồng tương đương với tỷ trọng 15,94% doanh số thu nợ.

Doanh số thu nợ dài hạn lại có chuyển biến giảm. Năm 2015, doanh số thu nợ dài hạn đạt 41.025 triệu đồng giảm xuống 794 triệu đồng so với năm 2014

và chiếm tỷ trọng 8,44% tỷ trọng doanh số thu nợ, đến năm 2016, doanh số thu nợ lại tiếp tục giảm xuống 2.583 triệu đồng đạt 38.442 triệu đồng tương đương với tỷ trọng 7,1% doanh số thu nợ.

➤ **Cơ cấu doanh số thu nợ theo đối tượng**



Đơn vị: triệu đồng

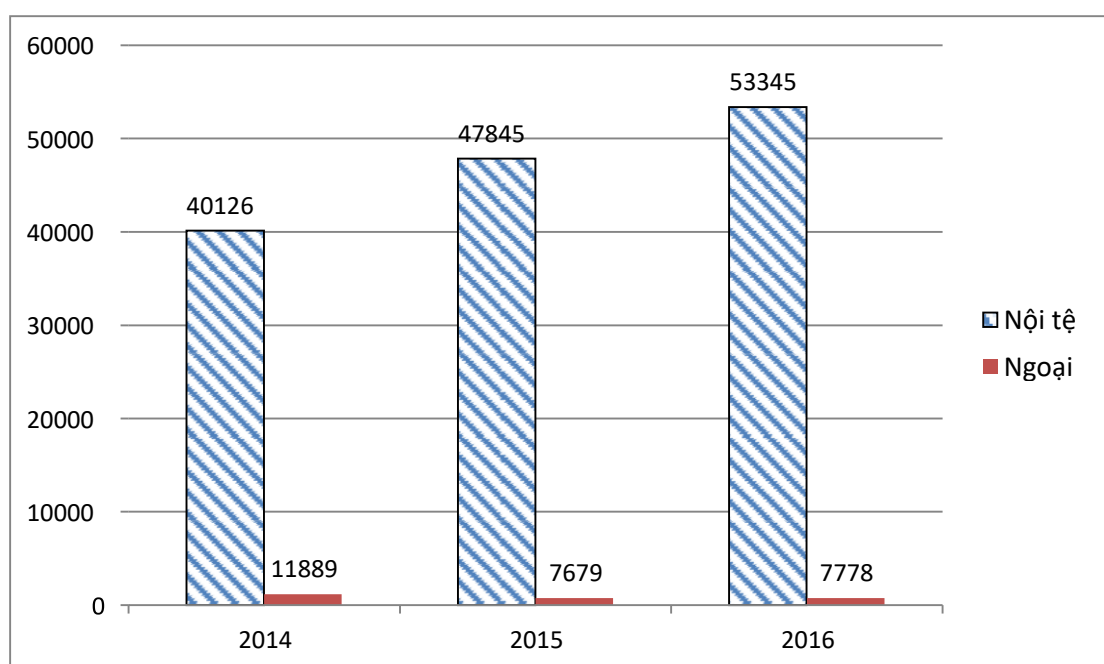
Biểu đồ 5: Doanh số thu nợ theo đối tượng

Doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước là đối tượng mà ngân hàng tập trung cho vay nhiều nhất. Doanh số thu nợ của doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước cũng chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số thu nợ. Năm 2014 doanh số thu nợ của nhóm doanh nghiệp ngoài Nhà nước đạt 298.455 triệu đồng chiếm 72,24% doanh số thu nợ, năm 2015, khoản thu nợ này tăng lên 63.213 triệu đồng đạt 361.668 triệu đồng chiếm 74,4% doanh số thu nợ. Năm 2016, tiếp tục tăng lên 42.855 triệu đồng đạt 404.523 triệu đồng tương đương với 74,74% trong tỷ trọng doanh số thu nợ.

Doanh số thu nợ của doanh nghiệp Nhà nước năm 2015 giảm 3.654 triệu đồng so với năm 2014, đạt 74.798 triệu đồng chiếm 15,39% doanh số thu nợ. Năm 2016, doanh số thu nợ của doanh nghiệp Nhà nước tăng 7.658 triệu đồng và đạt 82.456 triệu đồng, chiếm 15,23% doanh số thu nợ.

Doanh số thu nợ của cá nhân và các thành phần kinh tế khác chiếm tỷ trọng ít nhất trong 3 đối tượng nhưng cũng tăng qua các năm. Năm 2014 khoản thu nợ của cá nhân và các TPKT khác là 36.246 triệu đồng, chiếm 8,77% doanh số thu nợ. Năm 2015 khoản thu tăng lên 13.421 triệu đồng, đạt 49.667 triệu đồng chiếm 10,22% tổng doanh số. Năm 2016 tiếp tục tăng lên 4.588 triệu đồng đạt 54.255 triệu đồng và chiếm tỷ trọng 10,02% trong tổng doanh số thu nợ.

➤ **Cơ cấu doanh số thu nợ theo loại tiền**



Đơn vị: triệu đồng

Biểu đồ 6: Doanh số thu nợ theo loại tiền

Cũng như cơ cấu doanh số cho vay theo loại tiền, doanh số thu nợ nội tệ chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng doanh số thu nợ (chiếm khoảng trên 97% tổng doanh số thu nợ) và có xu hướng tăng qua các năm, năm 2015 doanh số thu nợ nội tệ đạt 478.454 triệu đồng tăng trưởng mạnh lên 77.190 triệu đồng so với năm 2014, năm 2016 doanh số thu nợ nội tệ đạt 533.456 triệu đồng tăng 55.002 triệu đồng. Doanh số thu nợ ngoại tệ tăng trưởng không ổn định, năm 2015 đạt 7.679 triệu đồng giảm 4.210 triệu đồng nhưng sang cuối năm 2016 doanh số thu nợ lại tăng lên 99 triệu đồng và đạt 7.778 triệu đồng.

2.3.1.3 Tổng dư nợ

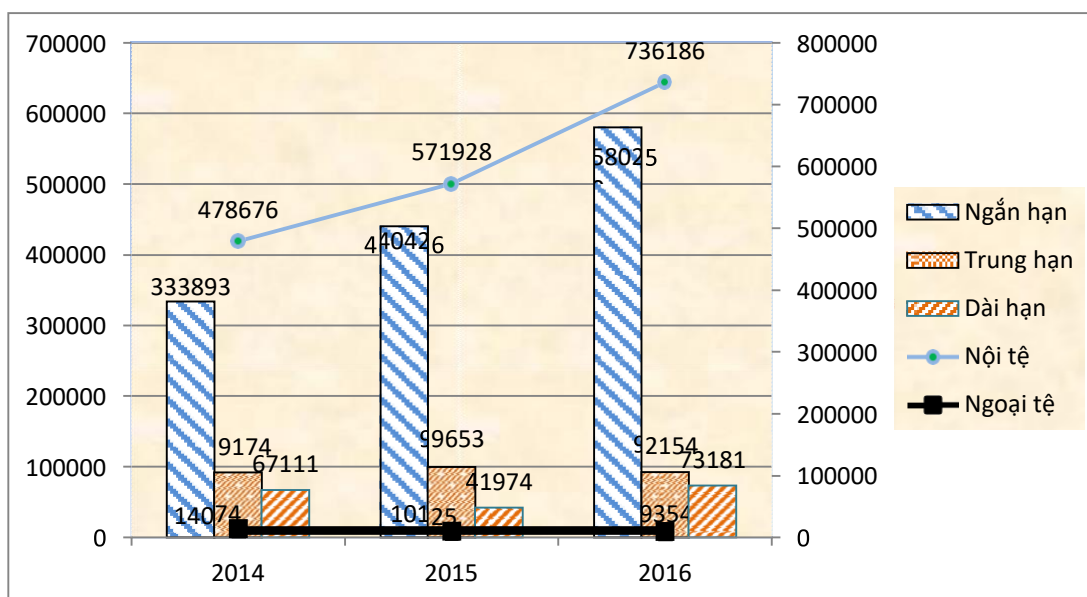
Bảng 2.6: Tổng dư nợ, tổng số và tỷ trọng của từng loại

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ	492.750	100%	582.053	100%	745.540	100%
Theo kỳ hạn						
Ngắn hạn	333.893	67,76%	440.426	75,67%	580.205	77,82%
Trung hạn	91.746	18,62%	99.653	17,12%	92.154	12,36%
Dài hạn	67.111	13,62%	41.974	7,21%	73.181	9,82%
Theo đối tượng						
Doanh nghiệp Nhà nước	99.655	20,22%	92.114	15,83%	98.614	13,23%
Doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước	324.650	65,89%	417.121	71,66%	566.172	75,94%
Cá nhân và các thành phần kinh tế khác	68.445	13,89%	72.818	12,51%	80.754	10,83%
Theo loại tiền						
VND	478.676	97,14%	571.928	98,26%	736.186	98,75%
Ngoại tệ	14.074	2,86%	10.125	1,74%	9.354	1,25%

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

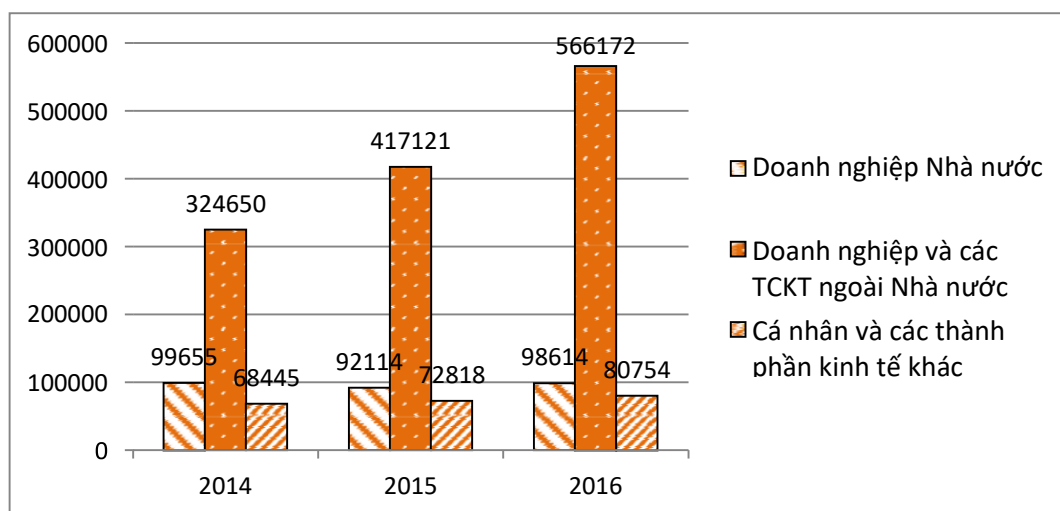
➤ Cơ cấu tổng dư nợ theo kỳ hạn và loại tiền



Đơn vị: triệu đồng

Biểu đồ 7: Tổng dư nợ theo kỳ hạn và loại tiền

Như đã phân tích ở bảng 2 ở trên, tổng dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu tổng dư nợ theo kỳ hạn. Trong các năm 2014 – 2016, tổng dư nợ theo kỳ hạn ngắn tăng trưởng đều nhưng tổng dư nợ trung và dài hạn lại tăng không ổn định qua các năm. Về cơ cấu tổng dư nợ theo loại tiền, ngân hàng có dư nợ chủ yếu theo đồng nội tệ, chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu dư nợ theo loại tiền và tỷ trọng dao động chiếm khoảng 98% tổng dư nợ.

Cơ cấu tổng dư nợ theo đối tượng

Đơn vị: triệu đồng

Biểu đồ 8: Tổng dư nợ theo đối tượng

Qua biểu đồ có thể thấy, dư nợ của doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước, cá nhân và các TPKT khác đều tăng lên trong 3 năm, nhưng dư nợ của doanh nghiệp Nhà nước lại không ổn định. Đối với các doanh nghiệp Nhà nước, dư nợ cho vay năm 2014 đạt 99.655 triệu đồng chiếm 20,22% tổng dư nợ, năm 2015 giảm xuống 7.541 triệu đồng, đạt 92.114 triệu đồng tương đương với tỷ trọng 15,83% tổng dư nợ. Năm 2016 dư nợ cho vay của doanh nghiệp Nhà nước đạt 98.614 triệu đồng chiếm 13,23% tổng dư nợ. Tuy dư nợ cho vay trong năm này tăng nhưng tỷ trọng lại có xu hướng giảm cho thấy ngân hàng đang tập trung đầu tư chủ yếu cho các đối tượng khác.

Dư nợ cho vay của doanh nghiệp và các TCKT ngoài Nhà nước có sự tăng trưởng mạnh, năm 2015 đạt 417.121 triệu đồng tăng 92.471 triệu đồng so với năm 2014 chiếm 71,66%. Đến năm 2016, dư nợ cho vay tăng lên 149.051 triệu đồng đạt 566.172 triệu đồng chiếm 75,94% tổng dư nợ. Dư nợ cho vay của cá nhân và các TPKT khác năm 2015 đạt 72.818 triệu đồng tương đương với 12,51% tỷ trọng tổng dư nợ tăng 4.373 triệu đồng so với năm 2014, năm 2016 đạt 80.754 triệu đồng tăng lên 7.936 triệu đồng so với năm trước và chiếm 10,83% tổng dư nợ.

2.3.1.4 Hiệu quả sử dụng vốn**➤ Hiệu suất sử dụng vốn****Bảng 2.7: Hiệu suất sử dụng vốn***Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Tổng dư nợ	492.750	582.053	745.540
Tổng vốn huy động	784.980	920.590	1.012.000
Hiệu suất sử dụng vốn (%)	62,77	63,23	73,67

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

Hiệu suất sử dụng vốn là một trong các chỉ tiêu đánh giá trình độ quản lý của ngân hàng, nó phản ánh ngân hàng sử dụng được bao nhiêu vốn trên tổng số vốn huy động được.

Qua bảng số liệu, ta thấy hiệu suất sử dụng vốn của chi nhánh Hải Phòng dao động trong khoảng từ 0.62 đến 0.74 nhỏ hơn 1 cho thấy chi nhánh hoạt động sử dụng vốn vẫn còn thấp, cụ thể hiệu suất sử dụng vốn năm 2014 là 62,77%, năm 2015 là 63,23% và năm 2016 là 73,67%, kết quả này thể hiện tình hình sử dụng vốn của ngân hàng vẫn chưa được hiệu quả, tổng vốn huy động được của chi nhánh cao trong khi nhu cầu sử dụng vốn thấp làm phát sinh hiện tượng thừa vốn, ứ đọng vốn. Do tình hình kinh tế suy thoái, các doanh nghiệp hàng loạt phá sản làm ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn ngân hàng. Ngân hàng cần có biện pháp để xử lý hiệu quả nguồn vốn này để có thể tạo ra lợi nhuận, tránh lãng phí nguồn vốn huy động.

➤ **Vòng quay vốn tín dụng**

Bảng 2.8: Vòng quay vốn tín dụng

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Doanh số thu nợ	413.153	486.133	541.234
Dư nợ bình quân	458.745	537.402	663.797
Vòng quay vốn tín dụng (vòng)	0,9	0,9	0,82

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

Để đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng, ngân hàng sử dụng chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng để thể hiện tốc độ luân chuyển các khoản vay mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế, chỉ tiêu này cho biết ngân hàng thu được bao nhiêu nợ khách hàng để cho vay mới. Chỉ tiêu này còn được dùng để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng, vòng quay vốn tín dụng càng cao cho thấy nguồn vốn ngân hàng vay luân chuyển nhanh, vòng quay vốn càng nhanh thì ngân hàng có xu hướng thiên về cho vay ngắn hạn, nếu vòng quay càng chậm thì ngân hàng thiên về cho vay dài hạn.

Vòng quay vốn tín dụng năm 2014 của chi nhánh đạt 0,9 vòng là do doanh số thu nợ đạt 413.153 triệu đồng, dư nợ bình quân trong kỳ đạt 458.745 triệu đồng. Năm 2015, tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của chi nhánh vẫn không đổi là do doanh số thu nợ tăng lên 72.980 triệu đồng đồng thời dư nợ bình quân cũng tăng lên 78.657 triệu đồng, phần chênh lệch tăng lên khá đều nhau nên vòng quay vốn tín dụng không thay đổi đáng kể. Tuy nhiên, trong năm 2016, tốc độ luân chuyển vốn tín dụng lại có chuyển biến giảm xuống 0.82 vòng. Như vậy, vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng vẫn còn biến động không ổn định cho thấy hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế. Ngân hàng vẫn tập trung chủ yếu cho các khoản vay ngắn hạn, tuy nhiên đến năm 2016, cơ cấu cho vay của ngân hàng đã có sự chuyển dịch sang khoản vay trung và dài hạn. Ngân hàng cần phải chú ý đảm bảo tốc độ

luân chuyển vốn tín dụng ổn định và phù hợp với cơ cấu cho vay của ngân hàng nâng cao hiệu quả tín dụng và chất lượng tín dụng.

➤ **Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động tín dụng**

Bảng 2.9: Tỷ lệ sinh lời của tín dụng

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng	-1.302	-971	1.965
Tổng lợi nhuận	-1.894	-1.408	2.780
Tổng dư nợ	492.750	582.053	745.540
Tỷ lệ sinh lời của tín dụng (%)			0,26%
Tỷ lệ lợi nhuận từ tín dụng (%)	68,74%	68,96%	70,68%

Nguồn: Báo cáo tổng kết của chi nhánh năm 2014, 2015, 2016

Qua bảng số liệu, ta thấy tình hình kinh doanh của chi nhánh khá kém khi tổng lợi nhuận của 2 năm 2014 và 2015 đều lỗ trên 1 tỷ đồng do chi phí bỏ ra vượt quá doanh thu nhận được, năm 2016, tình hình kinh doanh có khả quan hơn khi chi nhánh thu được lợi nhuận là 2.780 triệu đồng. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng bị lỗ chủ yếu là do kinh doanh từ hoạt động tín dụng bị lỗ. Có thể thấy trong tổng lợi nhuận, lãi từ hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng lớn, năm 2014 và 2015 đều chiếm trên 68%, năm 2016 chiếm đến 70,68% tổng lợi nhuận.

Theo số liệu nhận được từ ngân hàng, năm 2014 lợi nhuận từ hoạt động tín dụng lỗ 1.302 triệu đồng, tổng lợi nhuận lỗ 1.894 triệu đồng. Năm 2015, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng lại tiếp tục lỗ 971 triệu đồng, tổng lợi nhuận lỗ 1.408 triệu đồng. Trong 2 năm này, hoạt động tín dụng không đem lại lợi nhuận nào cho ngân hàng. Năm 2016, hoạt động kinh doanh của ngân hàng có chuyển biến tốt hơn, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng đạt 1.965, tổng lợi nhuận đạt 2.780 triệu đồng làm cho tỷ lệ sinh lời từ hoạt động tín dụng đạt 0,26%. Điều này cho thấy chi nhánh đã có sự cố gắng trong hoạt động tín dụng trong

tình hình kinh tế suy thoái.

Như vậy, tỷ trọng đóng góp của hoạt động tín dụng là cao, bởi vậy nếu hoạt động tín dụng tốt sẽ làm cho kết quả hoạt động kinh doanh tốt và ngược lại nếu hoạt động tín dụng xấu sẽ làm cho kết quả hoạt động kinh doanh xấu

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO PHÁT TRIỂN VÀ MỞ RỘNG KHẢ NĂNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG – CN HẢI PHÒNG

3.1 Định hướng phát triển tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng

Tầm nhìn chiến lược:

Không ngừng nâng cao chất lượng về mọi mặt để đưa Ngân Hàng Phương Đông nói chung, Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng nói riêng trở thành một trong những thương hiệu có uy tín trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam nói chung và tại khu vực Hải Phòng nói riêng.

➤ *Sứ mệnh:*

Xây dựng Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trở thành một ngân hàng bán lẻ năng động, hiện đại, có chất lượng phục vụ hàng đầu tại Hải Phòng, đủ khả năng để cạnh tranh và phát triển trong giai đoạn mới.

➤ *Giá trị cốt lõi:*

- ✓ Đào tạo nguồn nhân lực có chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm và nhiệt tình.
- ✓ Hệ thống công nghệ thông tin hiện đại.
- ✓ Mô hình tổ chức và quản lý khoa học.

- Xây dựng Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng trở thành đơn vị có tốc độ tăng trưởng cho vay cao nhất, an toàn nhất và hiệu quả nhất tại khu vực Hải Phòng nói riêng và trên toàn hệ thống Ngân Hàng Phương Đông nói chung.

- Đào tạo đội ngũ cán bộ cho vay có chất lượng tốt nhất về: chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm công tác, tác phong làm việc... để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và nâng cao chất lượng thẩm định cho vay.

- Tăng trưởng cho vay về cả chất và lượng (cả số lượng khách hàng và số dư nợ cho vay).

- Tiến hành công tác nghiên cứu, đánh giá thị trường, tham mưu cho các lãnh đạo tại Hội sở nhằm đưa ra những sản phẩm cho vay mới đáp ứng được đông đảo hơn nữa nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng nói chung và phù hợp với những ngành nghề đặc thù của khu vực Hải Phòng nói riêng.

- Mở rộng thị trường hoạt động sang những địa bàn ở ngoại thành khu vực Hải Phòng nhưng có nhiều tiềm năng về phát triển như: Thủy Nguyên, Tiên Lãng, Vĩnh Bảo, An Lão...

- Chú trọng hơn nữa công tác xây dựng hình ảnh, quảng bá thương hiệu Ngân Hàng Phương Đông đến đông đảo các đối tượng, thành phần kinh tế tại khu vực Hải Phòng.

3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển và mở rộng hoạt động tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông – Chi nhánh Hải Phòng

3.2.1. Giải pháp cải tiến quy trình tín dụng

Với mục đích thúc đẩy hơn nữa hoạt động tín dụng của Ngân Hàng Phương Đông – CN Hải Phòng. Trong thời gian tới xây dựng quy trình tín dụng ngắn gọn, đơn giản nhưng hiệu quả bằng cách hạn chế một số bước công việc không cần thiết hoặc gói gọn trách nhiệm công việc cho một số bộ phận nghiệp vụ nhất định, tránh dàn trải

* Căn cứ đưa ra giải pháp:

Quy trình cho vay rõ ràng, cụ thể nhưng dài (20 bước), từ đó kéo theo nhiều thủ tục giấy tờ dẫn tới kéo dài thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng, liên quan đến nhiều bộ phận, phòng ban chức năng khác nhau từ đó dẫn đến việc NVTD không thể hoàn toàn chủ động trong việc quyết định tiến độ công việc được triển khai thực hiện để có chất lượng dịch vụ tốt nhất cung cấp cho khách hàng.

* Nội dung giải pháp:

Rút gọn quy trình từ bước 3 đến bước 6 (Đặc biệt bước 3.a có thể thuê thẩm định tài sản của bên thứ 3 để giảm thiểu thời gian và trách nhiệm cho NVTD)

Phân cấp thêm quyền hạn và hạn mức TD (từ mức 500 triệu lên 3000 triệu) cho giám đốc chi nhánh có quyền xét duyệt hồ sơ không cần thông qua hội sở để giảm thời gian trình và phê duyệt tín dụng. Nâng cấp hệ thống thông tin liên lạc tại chi nhánh để giảm thiểu thời gian chờ phê duyệt

* Nhân sự:

Để áp dụng được một quy trình tín dụng đơn giản, hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo thúc đẩy hoạt động cho vay phát triển, trước mắt Chi nhánh Hải Phòng cần lên kế hoạch hoàn thiện, nâng cao chất lượng, trình độ nghiệp vụ của đội ngũ CBCNV của mình bằng cách:

Tạo điều kiện hỗ trợ các nhân viên tự học hoặc tham gia các khóa học nâng cao trình độ từ cao đẳng lên đại học, từ đại học lên sau đại học...Lên kế hoạch đào tạo nội bộ bằng cách đăng ký tổ chức các lớp học nâng cao nghiệp vụ như: đào tạo kỹ năng đàm phán, đào tạo kỹ năng bán hàng, tổ chức các cuộc hội thảo nội bộ để rút kinh nghiệm những vấn đề chuyên môn...

Đào tạo cho các nhân viên nghiệp vụ toàn diện về Ngân hàng để mỗi nhân viên có kiến thức toàn diện về tất cả các mảng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng

* Kết quả dự kiến :

Quy trình cho vay giảm từ 20 xuống còn 16 bước và giảm thiểu rủi ro và trách nhiệm cho NVTD Thời gian giải ngân giảm từ 7-10 xuống chỉ còn 3-5 ngày sau khi nhận đủ hồ sơ

3.2.2 Giải pháp về tăng cường hoạt động marketing

* Căn cứ đưa ra giải pháp:

Bên cạnh việc nâng cao chất và lượng của sản phẩm dịch vụ, Ngân Hàng Phương Đông cần coi trọng hoạt động marketing thông qua nhiều hình thức như tuyên truyền, quảng cáo trên phương tiện truyền thông đại chúng, tăng cường hoạt động khuyến khích tài trợ nhằm quảng bá thương hiệu, khai thác lượng khách hàng hiện hữu và tiềm năng.

Hiện nay, hình thức quảng cáo của Ngân Hàng Phương Đông nói riêng và của các ngân hàng trong nước nói chung khá đơn điệu, không bắt mắt, kém thu hút khách hàng so với các ngân hàng nước ngoài

Thương hiệu Ngân Hàng Phương Đông đã được khẳng định qua thời gian và được nhiều khách hàng tin tưởng tuy nhiên vẫn còn nhiều người chưa biết đến Ngân Hàng Phương Đông. Để khắc phục điều này, có nhiều cách thức quảng cáo tiếp thị, trong đó Ngân Hàng Phương Đông cần tận dụng phương thức quảng cáo như :

* Nội dung giải pháp:

- Đẩy mạnh kênh quảng cáo qua mạng xã hội vì hình thức marketing này sẽ giúp Ngân Hàng dễ dàng quảng bá các sản phẩm với khách hàng hơn. Tận dụng được kênh quảng cáo này có thể quảng bá một cách sâu rộng hình ảnh một Ngân Hàng Phương Đông năng động sẵn sàng phục vụ đối tượng khách hàng nhỏ lẻ như cá nhân, hộ gia đình. Từ đó xóa bỏ tâm lý e ngại của khách hàng khi giao dịch với Ngân Hàng Phương Đông giúp cho việc phát triển tín dụng cá nhân được thuận lợi hơn.
- Quảng cáo trên màn hình LCD ở nơi công cộng giúp hướng đến phân đông đại chúng như tại các sảnh chờ thang máy, sân bay, nhà ga, siêu thị, xe taxi... Kiểu quảng cáo trên LCD có điểm mạnh là tập trung vào từng nhóm người tiêu dùng theo định vị từng sản phẩm. Người xem tiếp nhận một cách thụ động trong khoảng “thời gian chết” khi chờ đợi
- Sử dụng hình ảnh của người nổi tiếng như diễn viên, ca sỹ... làm đại sứ thương hiệu để quảng bá thương hiệu. Mời ca sỹ nổi tiếng hát bài hát về OCB, sau đó quay MV quảng cáo cùng các sản phẩm của Ngân Hàng

* Nhân sự:

+ Để nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm hoàn thiện không ngừng và đáp ứng ngày càng tốt các yêu cầu của khách hàng, Chi nhánh cần chú trọng tới việc cải thiện không ngừng mạng lưới công nghệ thông tin để đảm bảo hệ thống của Ngân Hàng Phương Đông luôn hoạt động tốt nhất. Đội ngũ làm công

tác marketing phải được tuyển chọn và đào tạo chuyên nghiệp có đủ kỹ năng trong lĩnh vực marketing. In các tờ rơi giới thiệu sản phẩm dịch vụ cũng như tính năng từng sản phẩm một cách ngắn gọn, dễ hiểu và đặt ở những vị trí dễ thu hút khách hàng để khách hàng có thể nắm bắt về sản phẩm dịch vụ của Ngân Hàng Phương Đông và chủ động tìm đến ngân hàng khi có nhu cầu. Ví dụ như đặt các bảng giới thiệu sản phẩm cho vay mua nhà dự án tại các sàn giao dịch bất động sản, văn phòng chủ đầu tư dự án bất động sản, giới thiệu sản phẩm cho vay mua ô tô tại các showroom ô tô, giới thiệu sản phẩm thẻ tín dụng tại các trung tâm mua sắm.

* Kết quả dự kiến

Qua các hình thức marketing nêu trên ngân hàng sẽ dễ dàng tiếp cận được thêm nhiều khách hàng trong tương lai và khách hàng cũng sẽ tìm hiểu về ngân hàng một cách dễ dàng hơn. Lượng khách hàng sẽ đa dạng hóa hơn. Từ đó có thể đẩy mạnh hơn hoạt động tín dụng của toàn ngân hàng

3.2.3 Giải pháp đẩy mạnh huy động các nguồn tiền tệ nhàn rỗi để mở rộng tín dụng

* Căn cứ đưa ra giải pháp:

Một Ngân hàng nào muốn hoạt động và phát triển thì phải có nguồn vốn vì vậy việc huy động vốn đối với Ngân hàng là việc làm không thể thiếu để tạo điều kiện cho hoạt động tín dụng của Ngân hàng và chi Nhánh

* Nội dung thực hiện

- Cán bộ QHKH cần có những chính sách cụ thể đối với khách hàng tiền gửi, tiến hành những điều tra nghiên cứu sự cần thiết đối với bộ phận thị trường này, nắm bắt đặc điểm thu nhập, chi tiêu và mong muốn của từng nhóm khách hàng để có các hình thức và biện pháp tiếp cận, phát triển quan hệ thích hợp.
- Chi nhánh cần đa dạng hoá sản phẩm huy động, nâng cao hơn nữa tính tiện ích thông qua chất lượng và tính đa dạng của sản phẩm nhằm thu hút được

sự chú ý của khách hàng.

- Ngân hàng Phương Đông cần phải xem xét thị trường một cách tỷ mỉ theo dõi sự lên xuống của lãi suất huy động trên thị trường, cũng như lãi suất cơ bản do nhà nước ban hành, nhằm điều chỉnh sao cho phù hợp với tình hình thị trường đồng thời phải cập nhật kịp thời cho các chi nhánh để áp dụng.
- Ngân hàng Phương Đông cũng phải tăng cường các hoạt động khuyến mãi nhằm kích thích việc sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng đối với Ngân hàng sớm hoặc nhiều hơn. Ngân hàng cần xem xét đến thời gian, không gian, hình thức khuyến mãi sao cho phù hợp để không gây ra phản ứng ngược đối với khách hàng

* Kết quả dự kiến

Với lượng vốn huy động được tăng thêm nếu sử dụng nguồn vốn đó có hiệu quả thì trong tương lai có thể thu lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng.