

**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 Thị Lan Anh

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Cao Thị Thu

HẢI PHÒNG - 2019

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

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN AN BÌNH
- CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Sinh viên : Vũ Thị Lan Anh

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Cao Thị Thu

HẢI PHÒNG - 2019

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Thị Lan Anh Mã SV: 1412404018

Lớp: QT1801T Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại
cổ phần An Bình – 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).
 - Cơ sở lý luận về tín dụng ngân hàng và các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường.
 - Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng và chất lượng tại Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình – Chi nhánh Hải Phòng.
 - Đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình – Chi nhánh Hải Phòng.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Bảng cân đối tài sản, báo cáo kết quả kinh doanh năm 2016, 2017, 2018.
 - Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Chi nhánh ABBank Hải Phòng
 - Tình hình nhân sự
 - Báo cáo nội bộ
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình – Chi nhánh hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Cao Thị Thu

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

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

Nội dung hướng dẫn: Toàn bộ khóa luận “Một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình – Chi nhánh Hải Phòng”

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:

Học hàm, học vị:

Cơ quan công tác:

Nội dung hướng dẫn:

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng năm 2019

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 09 tháng 04 năm 2019

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2018

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị*

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHNT	Ngân hàng Ngoại thương
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
DS	Doanh số
HSC	Hội sở chính
TDCT	Tín dụng chứng từ
TMQT	Thương mại quốc tế
NHTM	Ngân hàng thương mại
XK	Xuất khẩu
NK	Nhập khẩu
CBTD	Cán bộ tín dụng
DN	Doanh nghiệp
ĐVT	Đơn vị tính

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sự dìu dắt tận tình của tất cả quý thầy cô Trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng, nhất là các thầy cô khoa Tài chính – Ngân hàng đã trang bị cho chúng em những kiến thức cơ bản làm hành trang bước vào đời. Không chỉ có thế, các thầy cô đã đem lại cho em một môi trường học tập thật tốt, tạo điều kiện thuận lợi để em phát huy hết khả năng của mình và hoàn thành tốt các chương trình học.

Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP An Bình- chi nhánh Hải Phòng, em đã được tiếp xúc với thực tế để so sánh với những lý thuyết mà mình đã được học ở trường và cũng là dịp để em hoàn thiện bản thân mình, học hỏi và rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân. Có được điều đó là nhờ vào sự giúp đỡ hướng dẫn tận tình của Ban giám đốc và các anh chị đang công tác tại Ngân hàng.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô cùng các anh chị tại Ngân hàng TMCP An Bình - chi nhánh Hải Phòng dồi dào sức khỏe và luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Trân trọng cảm ơn!

Sinh viên

Vũ Thị Lan Anh

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	6
LỜI CẢM ƠN	7
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. Tổng quan về tín dụng ngân hàng.....	3
1.1.1. Khái niệm tín dụng	3
1.1.2. Tín dụng ngân hàng	4
1.1.2.1. Khái niệm	4
1.1.2.2. Bản chất.....	5
1.1.3. Các hình thức tín dụng Ngân hàng	5
1.1.3.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng.....	5
1.1.3.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng.....	6
1.1.3.4. Căn cứ theo mục đích sử dụng vốn tín dụng.....	7
1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả.....	7
1.1.3.6. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng.....	7
1.1.4. Vai trò.....	7
1.2. Chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại	8
1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng	8
1.2.2. Một số chỉ tiêu về chất lượng tín dụng	10
1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính.....	10
1.2.2.2. Chỉ tiêu định lượng.....	12
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ngân hàng	15
1.2.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh tế	15
1.2.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường pháp lý	16

1.2.3.3. Những nhân tố về phía ngân hàng	17
1.2.3.4. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng.....	19
1.3. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng	21
1.3.1. Đối với Ngân hàng	21
1.3.2. Đối với khách hàng:	22
1.3.3. Đối với nền kinh tế:	22
1.4. Một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của NHTM.....	23
1.4.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng	23
1.4.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng	24
1.4.3. Các giải pháp khác.....	24
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG	26
2.1. Khái quát về NHTMCP An Bình chi nhánh Hải Phòng	26
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	26
2.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận	26
2.1.3. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của ABBANK	30
2.1.3.1. Khách hàng cá nhân.....	30
2.1.3.2. Khách hàng doanh nghiệp	31
2.2. Khái quát hoạt động kinh doanh của ngân hàng.....	33
2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại ABBANK – Chi nhánh Hải Phòng.....	38
2.3.1. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định tính	38
2.3.1.1. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ	41
2.3.1.2. Tỷ lệ nợ quá hạn	41
2.3.1.3. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng.....	43
2.3.1.4. Thu nhập từ hoạt động tín dụng.....	44
2.3.1.5. Hiệu suất sử dụng vốn	45

2.5.2.7. Thu hồi nợ	45
2.4. Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng	46
2.4.1. Kết quả đạt được.....	46
2.4.2. Khó khăn, hạn chế	47
2.4.3. Nguyên nhân hạn chế	47
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG	51
3.1. Định hướng của Ngân hàng trong thời gian tới	51
3.2. Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh ABBank Hải Phòng.....	53
3.2.1. Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ tín dụng	53
3.2.2 Thành lập bộ phận nghiên cứu, phân tích và dự báo kinh tế vĩ mô.....	54
3.2.3. Đa dạng hóa danh mục cho vay và sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhằm giảm thiểu rủi ro	56
3.2.4 Các giải pháp hỗ trợ khác	57
3.2.4.1 Chi nhánh cần giúp các DNVVN lập phương án kinh doanh	57
3.2.4.2 Yêu cầu báo cáo tài chính của các DN được kiểm toán và phải có chế tài để đảm bảo tính minh bạch về thông tin tài chính	57
KẾT LUẬN	59
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Sơ đồ 1: Tổ chức NHTMCP An Bình Chi Nhánh Hải Phòng	27
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn	33
Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn	33
Bảng 2.2: Bảng huy động vốn theo kỳ hạn.....	35
Bảng 2.3: Bảng dư nợ cho vay của ABBANK Hải Phòng	35
Bảng 2.4: Số lượng khách hàng vay vốn	37
Bảng 2.5: Báo cáo kết quả kinh doanh của ABBANK Hải Phòng	37
Bảng 2.6: Bảng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn	39
Bảng 2.7: Phân loại nợ của ABBANK Hải Phòng	40
Bảng 2.8: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ.....	41
Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ quá hạn của ABBANK Hải Phòng.....	41
Bảng 2.10: Nợ quá hạn, tỷ lệ nợ quá hạn của ABBANK Hải Phòng.....	42
Bảng 2.11: Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của ABBANK Hải Phòng	43
Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động tín dụng	43
Bảng 2.13: Thu nhập từ hoạt động tín dụng	44
Bảng 2.14: Hiệu suất sử dụng vốn.....	45
Bảng 2.15: Khả năng thu hồi nợ.....	45

LỜI MỞ ĐẦU**1. Tính cấp thiết của đề tài**

Việt Nam đã trở thành thành viên của tổ chức thương mại thế giới WTO. Trong một môi trường cạnh tranh gay gắt, mang tính sống còn, đòi hỏi mỗi lĩnh vực phải chuẩn bị cho mình một năng lực cạnh tranh tốt nhất. Ngân hàng là một trong những lĩnh vực được đánh giá là sẽ có sự cạnh tranh gay gắt nhất. Cho đến thời điểm hiện tại, nhiều ngân hàng trong nước đã và đang chuẩn bị sẵn sàng cho những thử thách sắp tới. Sức ép mở cửa dịch vụ tài chính ngân hàng trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế buộc các ngân hàng trong nước phải chủ động nâng cao hơn nữa năng lực của mình, đặc biệt là nâng cao chất lượng tín dụng nếu không muốn bị sát nhập hay mua lại hoặc thậm chí phá sản. Trước tình hình đó, ngành ngân hàng nói chung và Chi nhánh ABBank Hải Phòng nói riêng buộc phải nhìn nhận lại quá trình hoạt động của mình để khắc phục những vấn đề còn tồn tại, đặc biệt trong công tác nâng cao chất lượng tín dụng. Đây là vấn đề ngày càng trở nên cấp thiết khi mà thu nhập của các ngân hàng chủ yếu dựa vào hoạt động tín dụng.

Chính vì vậy, việc đưa ra các cách thức, các biện pháp nâng cao chất lượng tín dụng nhằm hạn chế đến mức thấp nhất các rủi ro tín dụng, đảm bảo an toàn cho hoạt động ngân hàng luôn là vấn đề được đặt lên hàng đầu và không thể thiếu trong hoạt động của mọi ngân hàng.

Mặt khác, để đứng vững trong cơ chế thị trường, đáp ứng được các đòi hỏi của thị trường, đảm bảo được mục tiêu lợi nhuận thì việc nâng cao chất lượng tín dụng là một vấn đề sống còn của mỗi ngân hàng. Nhận thấy, đây tuy không phải là một vấn đề mới mẻ nhưng lại là một vấn đề quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của mọi ngân hàng, cùng với việc được xem xét, tìm hiểu, quan sát tình hình thực tế tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng trong thời gian thực tập vừa qua, em quyết định chọn đề tài: "Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng".

2. Mục đích nghiên cứu

Bài khóa luận tốt nghiệp với mục đích nghiên cứu những cơ sở lý luận về tín dụng ngân hàng thương mại, chất lượng tín dụng và những tiêu thức chung đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.

Trên cơ sở những lý luận đã nghiên cứu và tình hình thực tế tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng nhằm đưa ra những phân tích, đánh giá chất lượng tín dụng để chỉ ra các kết quả thu được, những tồn tại và nguyên nhân. Từ đó, em xin đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng tín dụng tại đơn vị.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng.

Phạm vi nghiên cứu là hoạt động cấp tín dụng của Chi nhánh ABBank Hải Phòng qua các năm từ năm 2016 đến năm 2018.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tôi đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như sau:

- Phương pháp phân tích
- Phương pháp so sánh

5. Kết cấu của đề tài

Tên đề tài: "Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - Chi nhánh Hải Phòng".

Đề tài gồm 3 phần:

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2018.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng.

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về tín dụng ngân hàng

1.1.1. Khái niệm tín dụng

Tín dụng là một phạm trù kinh tế và nó cũng là sản phẩm của nền kinh tế hàng hóa. Tín dụng ra đời, tồn tại qua nhiều hình thái kinh tế - xã hội. Quan hệ tín dụng được phát sinh ngay từ thời kỳ chế độ công xã nguyên thủy bắt đầu tan rã. Khi chế độ tư hữu về tư liệu sản xuất xuất hiện, cũng là đồng thời xuất hiện quan hệ trao đổi hàng hóa. Thời kỳ này, tín dụng được thực hiện dưới hình thức vay mượn bằng hiện vật - hàng hóa. Xuất hiện sở hữu tư nhân tư liệu sản xuất, làm cho xã hội có sự phân hóa: giàu, nghèo, người nắm quyền lực, người không có gì....Khi người nghèo gặp phải những khó khăn không thể tránh thì buộc họ phải đi vay, mà những người giàu thì câu kết với nhau để ấn định lãi suất cao, chính vì thế, tín dụng nặng lãi ra đời. Trong giai đoạn tín dụng nặng lãi, tín dụng có lãi suất cao nhất là 40-50%, do việc sử dụng tín dụng nặng lãi không phục vụ cho việc sản xuất mà chỉ phục vụ cho mục đích tín dụng nên nền kinh tế bị kìm hãm động lực phát triển. Về sau, tín dụng đã chuyển sang hình thức vay mượn bằng tiền tệ.

Cho vay, còn gọi là tín dụng, là việc một bên (bên cho vay) cung cấp nguồn tài chính cho đối tượng khác (bên đi vay) trong đó bên đi vay sẽ hoàn trả tài chính cho bên cho vay trong một thời hạn thỏa thuận và thường kèm theo lãi suất. Do hoạt động này làm phát sinh một khoản nợ nên bên cho vay còn gọi là chủ nợ, bên đi vay gọi là con nợ. Do đó, Tín dụng phản ánh mối quan hệ giữa hai bên - Một bên là người cho vay, và một bên là người đi vay. Quan hệ giữa hai bên ràng buộc bởi cơ chế tín dụng, thỏa thuận thời gian cho vay, lãi suất phải trả,...

Thực chất, tín dụng là biểu hiện mối quan hệ kinh tế gắn liền với quá trình tạo lập và sử dụng quỹ tín dụng nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu vốn tạm thời cho quá trình tái sản xuất và đời sống, theo nguyên tắc hoàn trả.

1.1.2. Tín dụng ngân hàng

1.1.2.1. Khái niệm

Ngân hàng thương mại đã hình thành tồn tại và phát triển hàng trăm năm gắn liền với sự phát triển của nền kinh tế hàng hóa. Sự phát triển hệ thống Ngân hàng thương mại đã có tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hóa, ngược lại kinh tế hàng hóa phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao nhất là nền kinh tế thị trường thì Ngân hàng thương mại cũng ngày càng được hoàn thiện và trở thành định chế tài chính không thể thiếu được.

Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế, hoạt động trên lĩnh vực tiền tệ trong đó hoạt động tài trợ cho khách hàng trên cơ sở tín nhiệm (tín dụng) là hoạt động chủ yếu đem lại lợi nhuận cho NHTM. Để đảm bảo cho NHTM có thể duy trì và phát triển vững chắc, đòi hỏi hoạt động tín dụng của NHTM phải an toàn và hiệu quả. Muốn vậy, các khâu của hoạt động tín dụng phải được thực hiện một cách trôi chảy theo những nguyên tắc nhất định để đảm bảo cho NHTM thu hồi được cả vốn lẫn lãi khi hết thời hạn cho vay.

Tín dụng ngân hàng là mối quan hệ vay mượn giữa ngân hàng với tất cả các cá nhân, tổ chức và các doanh nghiệp khác trong xã hội. Nó không phải là quan hệ dịch chuyển vốn trực tiếp từ nơi tạm thời thừa sang nơi tạm thời thiếu mà là quan hệ dịch chuyển vốn gián tiếp thông qua một tổ chức trung gian, đó là ngân hàng. Tín dụng ngân hàng cũng mang bản chất chung của quan hệ tín dụng, đó là quan hệ vay mượn có hoàn trả cả vốn và lãi sau một thời gian nhất định, là quan hệ chuyên nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn và là quan hệ bình đẳng cả 2 bên cùng có lợi.

- Với tư cách là người đi vay: Ngân hàng huy động mọi nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong xã hội bằng hình thức nhận tiền gửi của các doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân hoặc phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu để huy động vốn trong xã hội.

- Với tư cách là người cho vay: Ngân hàng đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu thiếu vốn cần được bổ sung trong

hoạt động kinh doanh và tiêu dùng. Với vai trò này, Ngân hàng đã thực hiện chức năng phân phối lại vốn, tiền tệ để đáp ứng nhu cầu tái sản xuất xã hội.

1.1.2.2. Bản chất

Tín dụng là một phạm trù của nền kinh tế hàng hoá, bản chất của tín dụng là quan hệ vay mượn có hoàn trả cả vốn lẫn lãi sau một thời gian nhất định, quan hệ chuyển nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn và là quan hệ bình đẳng hai bên cùng có lợi. Tín dụng nói chung và tín dụng ngân hàng nói riêng đều có hai chức năng cơ bản là:

- Huy động vốn và cho vay vốn tiền tệ trên nguyên tắc hoàn trả có lãi. Chức năng này gồm hai loại nghiệp vụ được tách hẳn ra là huy động vốn tạm thời nhàn rỗi và cho vay vốn đối với các nhu cầu cần thiết của nền kinh tế.

- Kiểm soát các hoạt động kinh tế thông qua các quan hệ tín dụng đối với các tổ chức và cá nhân.

1.1.3. Các hình thức tín dụng Ngân hàng

Trong nền kinh tế thị trường, các hình thức tín dụng rất đa dạng và phong phú. Sự phát triển kinh tế đã làm xuất hiện nhiều hình thức tín dụng mới, do đó tùy thuộc vào việc phát triển kinh tế và pháp luật của mỗi nước, mỗi quốc gia khác nhau mà áp dụng các hình thức tín dụng khác nhau. Xuất phát từ thực tiễn kinh tế xã hội và nhu cầu đa dạng hóa của khách hàng mà các Ngân hàng thương mại luôn tìm ra các giải pháp bằng cách đưa ra hình thức tín dụng mới nhằm đa dạng hóa các hình thức cho vay để mở rộng tín dụng, thu hút khách hàng, tăng lợi nhuận và giảm rủi ro.

Các hình thức này phản ánh đặc thù riêng của mỗi loại tín dụng khác nhau để từ đó Nhà nước đưa ra các chính sách, chế độ thích hợp cho mỗi loại tín dụng trong từng thời kì phát triển nhất định.

Hiện nay, các hình thức tín dụng có rất nhiều cách phân loại theo những tiêu thức khác nhau, trong phạm vi này bài viết xin đề cập cách phân chia hình thức tín dụng phổ biến như sau:

1.1.3.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng

- Tín dụng ngắn hạn: Là loại tín dụng có thời hạn đến một năm, tín dụng ngắn hạn thường được sử dụng để cho vay bổ sung vốn lưu động và các nhu cầu thiếu hụt tạm thời về vốn của các chủ thể vay vốn.

- Tín dụng trung hạn: Là loại tín dụng có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm, tín dụng trung hạn thường được sử dụng để cho vay sửa chữa, cải tạo tài sản cố định, các nhu cầu thiếu hụt vốn nhưng có thời hạn hoàn vốn trên một năm.

- Tín dụng dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn từ trên 5 năm, tín dụng dài hạn thường được sử dụng để cho vay các nhu cầu mua sắm tài sản cố định, xây dựng cơ bản,... có thời gian thu hồi vốn lâu (thời gian hoàn vốn vay trên 5 năm).

1.1.3.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng

- Cho vay: Là việc Ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả gốc và lãi trong khoản thời gian xác định.

- 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 thuê: Là việc Ngân hàng bỏ tiền mua tài sản để cho khách hàng thuê theo những thỏa thuận nhất định. Sau khoảng thời gian nhất định, khách hàng phải trả cả gốc lẫn lãi cho Ngân hàng.

- 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.

1.1.3.3. Căn cứ vào đối tượng vay vốn

- Tín dụng doanh nghiệp: Là tín dụng bán buôn do những doanh nghiệp thường vay với những khoản vay có giá trị lớn.

- Tín dụng cá nhân, hộ gia đình: Hay còn gọi là tín dụng bán lẻ do cá nhân thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ phục vụ mục đích tiêu dùng.

- Tín dụng cho các tổ chức tài chính: Là khoản tín dụng cấp cho Ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Khoản này trở thành nguồn vốn của Ngân hàng đi vay, có thể dùng để trả nợ hay cho vay lại. Ngoài ra, tín dụng Ngân hàng còn được phân loại theo xuất xứ tín dụng; phân loại theo mục đích tín dụng,...

1.1.3.4. Căn cứ theo mục đích sử dụng vốn tín dụng

- Tín dụng sản xuất kinh doanh: Là loại tín dụng được sử dụng để cho vay các đối tượng nhằm mục đích sản xuất kinh doanh.

- Tín dụng tiêu dùng: Là loại tín dụng được sử dụng để cho vay các nhu cầu tiêu dùng. Loại tín dụng này thường được sử dụng để cho vay các cá nhân đáp ứng cho các nhu cầu phục vụ đời sống và thường được thu hồi từ nguồn thu nhập của cá nhân vay vốn.

1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Tín dụng trả góp: Là loại tín dụng mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau.

- Tín dụng hoàn trả một lần: Là loại tín dụng mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn.

- Tín dụng hoàn trả theo yêu cầu: Là loại tín dụng mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào.

1.1.3.6. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng.

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

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

1.1.4. Vai trò

Vai trò của tín dụng ngân hàng đối với hoạt động tài trợ nhập khẩu được thể hiện qua các mặt sau:

– Cung cấp vốn: như các nguồn tài trợ khác tín dụng ngân hàng là một nguồn vốn quan trọng đối với các doanh nghiệp nhập khẩu để thu mua dự trữ, sản xuất, tiêu thụ hàng hoá, mua sắm máy móc thiết bị...

– Nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trên thị trường.

Kinh doanh có hiệu quả là yêu cầu của hạch toán kinh tế đồng thời cũng là một trong những điều kiện cung cấp tín dụng của ngân hàng. Do đó, tín dụng ngân hàng thúc đẩy các doanh nghiệp quan tâm hơn đến hiệu quả kinh doanh, nâng cao mức doanh lợi.

Bên cạnh đó, với khả năng linh hoạt về thời hạn và lãi suất của tín dụng ngân hàng sẽ khuyến khích sự chủ động và sáng tạo của các doanh nghiệp trong việc sử dụng vốn sao cho phù hợp với nhu cầu về vốn trong mỗi thời kỳ khác nhau.

– Thúc đẩy hoạt động nhập khẩu diễn ra thuận lợi và nhanh chóng hơn.

– Trung gian về vốn: ngân hàng là một đầu mối tiếp nhận các nguồn tài trợ của nước ngoài cho hoạt động nhập khẩu. Bởi vì hiện nay phần lớn các nguồn tài trợ của các tổ chức tài chính- tiền tệ quốc tế cho một quốc gia nào đó được thực hiện qua các ngân hàng nước sở tại.

Vai trò của tín dụng ngân hàng đối với hoạt động nhập khẩu càng có ý nghĩa hơn khi ngân hàng thực hiện các chính sách của Nhà nước. Ngân hàng sẽ cung cấp cho các nhà nhập khẩu những khoản tín dụng lớn với lãi suất ưu đãi mà nhờ đó họ có thể giải quyết vấn đề thiếu vốn trong hoạt động kinh doanh của mình.

1.2. Chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng

Vận động trong cơ chế thị trường để có thể tồn tại, phát triển và dành ưu thế trong cạnh tranh, thích ứng với thị trường và sự yêu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng, các DNNN luôn phải tiến hành đa dạng hoá các sản phẩm, dịch vụ của mình nhằm thu hút được khách hàng. Chính sách sản phẩm mà trong đó

tập trung nhiều vào việc bảo đảm và nâng cao chất lượng sản phẩm là một biện pháp thiết thực, hữu hiệu nhất cho hầu hết các doanh nghiệp hiện nay.

Có thể nói, chất lượng của một sản phẩm hay một dịch vụ đều được biểu hiện ở mức độ thoả mãn nhu cầu của người tiêu dùng và lợi ích về mặt tài chính cho người cung cấp. Theo cách đó, trong kinh doanh TDNH, chất lượng tín dụng được thể hiện ở sự thoả mãn nhu cầu vay vốn của khách hàng, phù hợp với sự phát triển kinh tế-xã hội của đất nước, đồng thời đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Với cách định nghĩa như vậy, ta thấy chất lượng tín dụng ở đây được đánh giá trên 3 góc độ: ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế.

Đối với NHTM: chất lượng tín dụng thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng phải phù hợp khả năng thực lực của bản thân ngân hàng và đảm bảo được tính cạnh tranh trên thị trường với nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi.

Đối với khách hàng: do nhu cầu vay vốn tín dụng của khách hàng là để đầu tư cho các hoạt động sản xuất kinh doanh nên chất lượng tín dụng được đánh giá theo tính chất phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng với mức lãi suất và kỳ hạn hợp lý. Thêm vào đó là thủ tục vay đơn giản, thuận lợi, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn bảo đảm nguyên tắc tín dụng.

Đối với nền kinh tế: đối với sự phát triển kinh tế-xã hội chất lượng tín dụng được đánh giá qua mức phục vụ sản xuất và lưu thông hàng hoá, góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác các khả năng trong nền kinh tế, thúc đẩy qua trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng kinh tế, hoà nhập với cộng đồng quốc tế.

Hiểu đúng về bản chất của chất lượng tín dụng, phân tích và đánh giá đúng chất lượng tín dụng hiện tại cũng như xác định chính xác các nguyên nhân của những tồn tại về chất lượng sẽ giúp cho ngân hàng tìm được biện pháp quản lý thích hợp để có thể đứng vững trong nền kinh tế thị trường. Trong luận văn này, nội dung chỉ tập trung phân tích về chất lượng tín dụng trên góc độ NHTM.

Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, nó phản ánh độ thích nghi của Ngân hàng thương mại với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, nó thể hiện sức mạnh của một Ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại và phát triển. Chính vì vậy, để đánh giá được Ngân hàng đó mạnh hay yếu thì phải đánh giá được chất lượng tín dụng. Có rất nhiều chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng, có chỉ tiêu mang tính định lượng, có chỉ tiêu mang tính định tính.

1.2.2. Một số chỉ tiêu về chất lượng tín dụng

Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, nó phản ánh độ thích nghi của Ngân hàng thương mại với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, nó thể hiện sức mạnh của một Ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại và phát triển. Chính vì vậy, để đánh giá được Ngân hàng đó mạnh hay yếu thì phải đánh giá được chất lượng tín dụng. Có rất nhiều chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng, có chỉ tiêu mang tính định lượng, có chỉ tiêu mang tính định tính.

1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính

- ***Thủ tục và quy chế cho vay vốn***

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

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

- ***Xét duyệt cho vay***

Khách hàng đến với Ngân hàng mong muốn được vay vốn phù hợp với thời gian nhanh nhất và chi phí thấp nhất. Nâng cao chất lượng tín dụng trên cơ

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

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

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

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

- ***Cơ sở vật chất, công nghệ hiện đại của Ngân hàng***

Một cơ sở tốt có ảnh hưởng tốt tới tâm lý khách hàng, phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của Ngân hàng một cách chính xác và nhanh nhất, sẽ tạo hứng khởi cho chính cán bộ tín dụng thực hiện tốt công việc của mình. Việc ứng dụng các công nghệ hiện đại giúp cho Ngân hàng có thể tiếp cận được những thông tin phục vụ cho công tác thẩm định tốt nhất trên các mặt: thông tin về khách hàng, thông tin về dự án (tính hiệu quả, giá cả...) một cách nhanh chóng và chuẩn xác nhất, thông tin quản lý đối với khách hàng lớn vay vốn của nhiều tổ

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

1.2.2.2. Chỉ tiêu định lượng

Ngoài một số chỉ tiêu định tính nêu trên còn có các chỉ tiêu định lượng nhằm đánh giá một cách chính xác nhất về chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại.

• Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ

Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền Ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm. Tổng dư nợ cho vay có thể được hiểu là hiệu số giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Như vậy, chỉ tiêu dư nợ cho vay là khoản tiền đã giải ngân mà Ngân hàng chưa thu hồi về. Đây là chỉ tiêu không thể thiếu khi nói đến hoạt động tín dụng của một Ngân hàng. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của Ngân hàng yếu kém, không có khả năng mở rộng, khả năng tiếp thị của Ngân hàng kém, trình độ cán bộ công nhân viên thấp. Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng cao bởi vì đằng sau những khoản tín dụng đó còn những rủi ro tín dụng mà Ngân hàng phải gánh chịu.

Chỉ tiêu tổng dư nợ phản ánh quy mô tín dụng của Ngân hàng, sự uy tín của Ngân hàng đối với doanh nghiệp. Tổng dư nợ của Ngân hàng khi so sánh với thị phần tín dụng của Ngân hàng trên địa bàn sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của Ngân hàng là cao hay thấp. Kết cấu dư nợ phản ánh tỷ trọng của các loại dư nợ trong tổng dư nợ. Phân tích kết cấu dư nợ sẽ giúp Ngân hàng biết được Ngân hàng cần đẩy mạnh cho vay theo loại hình nào để cân đối với thực lực của Ngân hàng. Kết cấu dư nợ khi so với kết cấu nguồn huy động sẽ cho biết rủi ro của loại hình cho vay nào là nhiều nhất.

• Doanh số cho vay, doanh số thu nợ

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh số lượng và quy mô cấp tín dụng của Ngân hàng đối với nền kinh tế. Đây là chỉ tiêu phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, thấy được khả năng hoạt động tín

dụng của Ngân hàng có hiệu quả hay không qua các năm. Doanh số cho vay mang tính thời kì, nó thể hiện quy mô hoạt động tín dụng trong năm của Ngân hàng. Các số liệu sẽ được so sánh với nhau để nhận thấy sự thay đổi giữa các năm, tình hình hoạt động của Ngân hàng tốt hay xấu cũng sẽ thể hiện qua chỉ tiêu này.

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà Ngân hàng đã thu hồi từ các khoản đã giải ngân trong một khoảng thời gian nhất định. Do đó, việc thu nợ được xem là công tác quan trọng trong hoạt động tín dụng góp phần tái đầu tư tín dụng và đẩy nhanh tốc độ luân chuyển trong lưu thông.

- **Tỷ lệ nợ quá hạn**

Tỷ lệ nợ quá hạn = Nợ quá hạn/ Tổng dư nợ

Nợ quá hạn chính là các khoản nợ đến hạn thanh toán của hợp đồng mà khách hàng đã kí với Ngân hàng thế nhưng khách hàng không thể trả được. Đây là một chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng, nó thể hiện tình hình thu nợ của Ngân hàng, các khó khăn mà Ngân hàng gặp phải trong quá trình hoạt động. Ngân hàng là người cho vay xong cũng lại là người đi vay nên khi khách hàng không thể trả được nợ đúng hạn như cam kết thì khó khăn của Ngân hàng sẽ rất lớn, trong báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng mà tỷ lệ nợ quá hạn quá cao thì gây ảnh hưởng xấu tới uy tín của Ngân hàng, khó khăn hơn trong hoạt động kinh doanh về sau.

- **Vòng quay vốn tín dụng**

Vòng quay vốn tín dụng = Doanh số thu nợ/ Dư nợ bình quân

Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn tín dụng. Vòng quay của vốn tín dụng càng cao càng chứng tỏ nguồn vay Ngân hàng luân chuyển càng nhanh, tham gia càng nhiều vào chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hóa. Một đồng vốn khi cho vay được nhiều lần sẽ đem lại nhiều lợi nhuận hơn. Tuy nhiên, cần xét đến yếu tố quan trọng là “Dư nợ bình quân”. Khi dư nợ bình quân thấp sẽ làm cho vòng quay lớn nhưng lại không phản ánh chất lượng khoản tín dụng là cao bởi thực tế nó thể hiện khả năng cho vay kém của Ngân hàng. Đồng thời,

nếu tốc độ quay quá nhanh cũng thể hiện cơ cấu tín dụng chưa hợp lí, cần sửa đổi.

- **Thu nhập từ hoạt động tín dụng**

Thu nhập từ hoạt động TD = Thu nhập từ hoạt động TD/Tổng thu nhập

Ta thấy rằng nếu Ngân hàng thương mại chỉ chú trọng vào việc giảm và duy trì một tỷ lệ nợ quá hạn thấp mà không tăng được thu nhập từ hoạt động tín dụng thì tỷ lệ nợ quá hạn thấp cũng không có ý nghĩa. Chất lượng tín dụng được nâng cao chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của Ngân hàng.

- **Hiệu suất sử dụng vốn**

Hiệu suất sử dụng vốn = Dư nợ bình quân/Vốn huy động bình quân

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

Tỷ lệ này trên thực tế dao động từ 30% đến 100%. Thông thường vào khoản trên 70% là tốt, còn nếu dưới hoặc trên mức độ đó, thậm chí xấp xỉ 100% có thể gây ảnh hưởng không tốt cho Ngân hàng. Lúc đó tính thanh khoản của Ngân hàng sẽ bị đe dọa do khối lượng dự trữ không đảm bảo. Tuy nhiên, để xác định một tỉ lệ thế nào là phù hợp còn phụ thuộc kết cấu vốn lưu động, lĩnh vực Ngân hàng tập trung tài trợ và nhiều nhân tố khác.

- **Hệ số rủi ro tín dụng**

Hệ số Nợ quá hạn = Dư nợ quá hạn / Dư nợ cho vay

Hệ số này càng cao chứng tỏ rủi ro tín dụng càng lớn. Thông thường, tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng được chia thành 03 nhóm:

- Nhóm dư nợ của các khoản tín dụng có chất lượng xấu: là những khoản cho vay có mức độ rủi ro lớn nhưng có thể mang lại thu nhập cao cho Ngân

hàng. Đây là khoản tín dụng chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng.

- Nhóm dư nợ của các khoản tín dụng có chất lượng trung bình: là những khoản cho vay có mức độ rủi ro có thể chấp nhận được và thu nhập mang lại cho Ngân hàng là vừa phải. Đây là khoản tín dụng chiếm tỷ trọng áp đảo trong tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng.

- Nhóm dư nợ của các khoản tín dụng có chất lượng tốt: là những khoản cho vay có mức độ rủi ro thấp nhưng có thể mang lại thu nhập không cao cho Ngân hàng. Đây là khoản tín dụng cũng chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ngân hàng

Hoạt động tín dụng là một hoạt động cơ bản của một ngân hàng, hoạt động tín dụng phát triển cũng kéo theo các hoạt động khác của ngân hàng phát triển. Nâng cao chất lượng tín dụng đã, đang và sẽ là cái đích mà tất cả các ngân hàng thương mại hướng tới. Có nhiều nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng ngân hàng, nhưng gộp chung lại có thể phân thành 4 nhóm nhân tố chính sau:

- + Môi trường kinh tế
- + Môi trường pháp lý
- + Ngân hàng
- + Khách hàng

1.2.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh tế

Khi nền kinh tế ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho tín dụng ngân hàng phát triển. Nền kinh tế ổn định, lạm phát thấp không có khủng hoảng, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp tiến hành tốt có hiệu quả mang lại lợi nhuận cao, doanh nghiệp hoàn trả được vốn vay ngân hàng cả gốc lẫn lãi, nên hoạt động tín dụng của ngân hàng phát triển, chất lượng tín dụng được nâng cao.

Ngược lại, trong thời kỳ suy thoái kinh tế, sản xuất kinh doanh bị thu hẹp, đầu tư, tiêu dùng giảm sút, lạm phát cao, nhu cầu tín dụng giảm, vốn tín dụng đã

thực hiện cũng khó có thể sử dụng có hiệu quả hoặc trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Hoạt động tín dụng ngân hàng giảm sút về quy mô và chất lượng.

Mức độ phù hợp giữa lãi suất ngân hàng với mức lợi nhuận của doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Với mức lãi suất cao các doanh nghiệp vay vốn ngân hàng không có khả năng trả nợ ảnh hưởng tới sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nói riêng và tới toàn bộ nền kinh tế nói chung. Hoạt động tín dụng ngân hàng lúc này không còn là đòn bẩy để thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển và chất lượng tín dụng cũng giảm sút.

Ngoài ra những biến động về lãi suất thị trường, tỷ giá thị trường cũng ảnh hưởng trực tiếp đến lãi suất của ngân hàng.

1.2.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý được hiểu là một hệ thống luật và văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng.

Nhân tố pháp lý ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, đó là sự đồng bộ thống nhất của hệ thống pháp luật, ý thức tôn trọng chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và cơ chế đảm bảo cho sự tuân thủ pháp luật một cách nghiêm minh triệt để.

Quan hệ tín dụng phải được pháp luật thừa nhận, pháp luật quy định cơ chế hoạt động tín dụng, tạo ra những điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng lành mạnh, phát huy vai trò đối với sự phát triển kinh tế xã hội, đồng thời duy trì hoạt động tín dụng được ổn định, bảo vệ quyền lợi của các bên tham gia quan hệ tín dụng. Những quy định pháp luật về tín dụng phải phù hợp với điều kiện và trình độ phát triển kinh tế xã hội, trên cơ sở đó kích thích hoạt động tín dụng có hiệu quả hơn.

Hiện nay, hệ thống văn bản pháp luật chưa đồng bộ, gây khó khăn cho ngân hàng khi ký kết thực hiện hợp đồng tín dụng. Luật Ngân hàng còn nhiều sơ hở, chưa đồng bộ với các văn bản pháp luật khác, điều này ảnh hưởng đến việc quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Sự thay đổi chủ trương chính sách của Nhà nước cũng gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của các doanh nghiệp. Cơ cấu kinh tế, chính sách xuất nhập khẩu, do thay đổi đột ngột, gây xáo động trong sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp không tiêu thụ được sản phẩm, hay chưa có phương án sản xuất kinh doanh mới dẫn đến nợ quá hạn, nợ khó đòi, chất lượng tín dụng giảm sút.

1.2.3.3. Những nhân tố về phía ngân hàng

Đây là những nhân tố thuộc về bản chất, nội tại ngân hàng liên quan đến sự phát triển của ngân hàng trên tất cả các mặt ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng, bao gồm: chính sách, công tác tổ chức, trình độ lao động, quy trình nghiệp vụ, kiểm tra, kiểm soát và trang thiết bị.

Chính sách tín dụng: là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng quỹ đạo liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của một ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Bất cứ ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng cao đều phải có chính sách tín dụng phù hợp với điều kiện của ngân hàng, của thị trường.

Khả năng tổ chức của ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tín dụng, tổ chức ở đây bao gồm tổ chức các phòng ban, nhân sự và tổ chức các hoạt động trong ngân hàng. Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn bộ hệ thống cũng như với các cơ quan khác, qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời yêu cầu khách hàng, theo dõi quản lý chặt chẽ sát sao các khoản vốn huy động cũng như các khoản cho vay, từ đó nâng cao hiệu quả tín dụng.

✓ Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng:

Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng là yêu cầu hàng đầu đối với mỗi ngân hàng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoạt động và khả năng tạo lợi nhuận của ngân hàng. Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý vốn tín dụng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung.

Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có đạo đức, có năng lực sẽ là điều kiện tiên đề để ngân hàng tồn tại và phát triển. Nếu chất lượng con người tốt thì họ sẽ thực hiện tốt các nhiệm vụ trong việc thẩm định dự án, đánh giá tài sản thế chấp, giám sát số tiền vay và có các biện pháp hữu hiệu trong việc thu hồi nợ vay, hay xử lý các tình huống phát sinh trong quan hệ tín dụng của ngân hàng giúp ngân hàng có thể ngăn ngừa, hoặc giảm nhẹ thiệt hại khi những rủi ro xảy ra trong khi thực hiện một khoản tín dụng.

✓ Quy trình tín dụng:

Đây là những trình tự, những giai đoạn, công việc cần phải thực hiện theo một thủ tục nhất định. Chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc lập ra một quy trình tín dụng đảm bảo tính logic khoa học và việc thực hiện tốt các bước trong quy trình tín dụng cũng như sự phối hợp chặt chẽ nhịp nhàng giữa các bước.

Quy trình tín dụng gồm 3 giai đoạn chính:

- Xét đề nghị vay của khách hàng và thực hiện cho vay: Trong giai đoạn này chất lượng tín dụng phụ thuộc nhiều vào công tác thẩm định khách hàng và việc chấp hành các quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của khách hàng.

- Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay và theo dõi rủi ro: Việc thiết lập hệ thống kiểm tra hữu hiệu, áp dụng có hiệu quả các hình thức, biện pháp kiểm tra sẽ góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

- Thu nợ và thanh lý: Sự linh hoạt của ngân hàng trong khâu thu nợ sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro, hạn chế những khoản nợ quá hạn, bảo toàn vốn, nâng cao chất lượng tín dụng.

✓ Khả năng thu thập và xử lý thông tin:

Với ngân hàng thông tin tín dụng hết sức cần thiết là cơ sở để xem xét, quyết định cho vay hay không cho vay và theo dõi, quản lý khoản cho vay với mục đích đảm bảo an toàn và hiệu quả đối với khoản vốn cho vay. Thông tin tín dụng có thể thu được từ nhiều nguồn khác nhau như mua thông tin từ các nguồn cung cấp thông tin, đến cơ sở của khách hàng trực tiếp xem xét, thông tin hồ sơ

xin vay vốn. Thông tin càng đầy đủ, chính xác và kịp thời, toàn diện thì khả năng ngăn ngừa rủi ro càng lớn, chất lượng tín dụng càng cao.

✓ **Kiểm soát nội bộ**

Thông qua kiểm soát giúp lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra, những thuận lợi, khó khăn việc chấp hành những quy định pháp luật, nội quy, quy chế, chính sách kinh doanh, thủ tục tín dụng từ đó giúp lãnh đạo ngân hàng có đường lối, chủ trương, chính sách phù hợp giải quyết những khó khăn vướng mắc, phát huy những nhân tố thuận lợi, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ kịp thời phát hiện sai sót cũng như nguyên nhân dẫn đến sai sót lệch lạc trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng.

✓ **Trang thiết bị phục vụ cho hoạt động tín dụng**

Trang thiết bị tuy không phải là yếu tố cơ bản nhưng góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Đặc biệt, với sự phát triển về công nghệ thông tin hiện nay các trang thiết bị tin học đã giúp cho ngân hàng có được thông tin và xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác, trên cơ sở đó có quyết định tín dụng đúng đắn, không bỏ lỡ thời cơ trong kinh doanh giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán được thuận tiện nhanh chóng và chính xác.

1.2.3.4. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng

Khách hàng là người lập phương án, dự án xin vay và sau khi được Ngân hàng chấp nhận, khách hàng là người trực tiếp sử dụng vốn vay để kinh doanh. Vì vậy, khách hàng cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng.

✓ **Năng lực của khách hàng**

Năng lực của khách hàng là nhân tố quyết định đến việc khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả hay không. Nếu năng lực của khách hàng yếu kém, thể hiện ở việc không dự đoán được những biến động lên xuống của nhu cầu thị trường; không hiểu biết nhiều trong việc sản xuất, phân phối và khuyến khích

sản phẩm ...thì sẽ dễ dàng bị gục ngã trong cạnh tranh. Từ đó làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ Ngân hàng, chất lượng tín dụng của Ngân hàng bị ảnh hưởng. Và ngược lại, năng lực của khách hàng càng cao thì khả năng cạnh tranh trên thị trường càng lớn, vốn vay càng được sử dụng có hiệu quả.

✓ Sự trung thực của khách hàng

Sự trung thực của khách hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Nếu các doanh nghiệp vay vốn Ngân hàng không cung cấp các số liệu trung thực, vi phạm chế độ kế toán thống kê đã được ban hành thì sẽ gây khó khăn cho Ngân hàng trong việc nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh, cũng như việc quản lý vốn vay của khách hàng để qua đó có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn. Nếu khách hàng sử dụng vốn vay Ngân hàng không đúng đối tượng kinh doanh, không đúng với phương án, mục đích khi xin vay thì sẽ không trả được nợ đúng hạn.

✓ Rủi ro trong công việc kinh doanh của khách hàng

Trong sản xuất kinh doanh, rủi ro phát sinh dưới nhiều hình thái khác nhau: do thiên tai, hoả hoạn, do năng lực sản xuất kinh doanh yếu kém, là nạn nhân của sự thay đổi chính sách của nhà nước, do bị lừa đảo, trộm cắp,... Ví dụ như giá bán nguyên vật liệu tăng vọt nhưng giá bán sản phẩm không thay đổi sẽ làm lợi nhuận của doanh nghiệp giảm, ảnh hưởng đến việc trả nợ Ngân hàng. Nếu doanh nghiệp tăng giá bán sản phẩm lên thì sẽ bị khó khăn trong việc tiêu thụ sản phẩm, khả năng thu hồi vốn chậm, dễ dàng vi phạm việc trả nợ Ngân hàng về mặt thời hạn.

✓ Tài sản đảm bảo

Quyền sở hữu tài sản là một trong những tiêu chuẩn để được cấp tín dụng (có thể là tài sản đảm bảo hoặc tín chấp). Tuy nhiên hiện nay có rất nhiều tài sản của các pháp nhân và cá nhân không có giấy chứng nhận sở hữu. Tài sản cố định phần lớn là nhà xưởng, máy móc, thiết bị lạc hậu không đủ tiêu chuẩn thế chấp.

Trong khi đó nhu cầu vay vốn Ngân hàng là rất lớn. Như vậy nếu cho vay theo đúng chế độ thì hầu hết các doanh nghiệp không đủ điều kiện để cho vay hoặc được cho vay nhưng không đáng kể

✓ Sự không theo kịp với quá trình đổi mới

Nhiều doanh nghiệp nhà nước thường có thói quen dựa dẫm trông chờ vào Nhà nước. Vốn tự có của họ ít nhưng lại được giao những nhiệm vụ sản xuất kinh doanh lớn. Hơn nữa, do đã quen với kiểu làm ăn bao cấp nên khi chuyển sang cơ chế thị trường tự hạch toán kinh doanh, họ vay vốn Ngân hàng để kinh doanh nhưng khi thua lỗ vẫn trông chờ vào sự giúp đỡ của nhà nước như trước đây. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, đặc biệt là chất lượng tín dụng trung dài hạn.

1.3. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng

1.3.1. Đối với Ngân hàng

Hoạt động tín dụng mang lại nguồn lợi nhuận lớn, chiếm tỷ trọng cao trong doanh thu của Ngân hàng, đồng thời hoạt động tín dụng cũng tiềm ẩn rủi ro cao có thể gây mất vốn của Ngân hàng, khách hàng. Trong thời điểm hiện nay, khi Ngân hàng Nhà nước đang áp trần lãi suất cho vay, hạn chế tín dụng và hệ thống Ngân hàng đang thực hiện tái cơ cấu thì hoạt động tín dụng của mỗi Ngân hàng không chỉ được chú trọng đến doanh số cho vay, số lượng khách hàng mà chất lượng tín dụng là điều được quan tâm nhất. Chất lượng tín dụng không chỉ là thước đo chất lượng hoạt động của Ngân hàng, một Ngân hàng hoạt động tốt, có uy tín, làm ăn có lãi, tình hình tài chính minh bạch thì những chỉ tiêu về chất lượng tín dụng cũng cần phải đạt đến mức độ nhất định. Bên cạnh đó, trong tình hình hiện nay thì chất lượng tín dụng còn nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng. Khi mà với mỗi

Ngân hàng, việc sử dụng công cụ lãi suất để cạnh tranh là điều khó khăn, danh mục sản phẩm tín dụng tương đồng, không có sự khác biệt quá lớn thì quá thực chất lượng tín dụng là yếu tố quyết định giúp khách hàng chọn lựa sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng nào. Ngoài ra việc nâng cao chất lượng tín

dụng cũng đồng nghĩa việc Ngân hàng nâng cao được sự an toàn trong hoạt động của mình, tránh được những rủi ro từ môi trường bên ngoài cũng như trong nội bộ Ngân hàng thì việc nâng cao chất lượng tín dụng làm lành mạnh hóa các quan hệ tín dụng, các thủ tục tín dụng được đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng mở rộng quan hệ tín dụng mà vẫn đảm bảo an toàn cho hoạt động của Ngân hàng. Từ đó tăng doanh thu và uy tín cho Ngân hàng. Vì những lý do trên, việc nâng cao chất lượng tín dụng Ngân hàng là điều hết sức quan trọng và cần thiết.

1.3.2. Đối với khách hàng:

Có thể nói khách hàng rất khó đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng mà hầu hết khi đi vay, khách hàng chỉ chú trọng đến lãi suất vay, uy tín và công tác chăm sóc khách hàng của Ngân hàng. Điều này đồng nghĩa là khách hàng chỉ đánh giá được một mặt nhất định nào đó về chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên việc nâng cao chất lượng tín dụng cũng thực sự cần thiết đối với khách hàng, bởi lẽ chất lượng tín dụng sẽ nâng cao niềm tin của khách hàng đối với Ngân hàng.

Trong nền kinh tế thị trường, khách hàng có quyền lựa chọn Ngân hàng, khách hàng chỉ đến những Ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu của họ một cách hiệu quả, nhanh chóng. Điều này tác động ngược lại đến Ngân hàng khiến Ngân hàng tích cực nâng cao chất lượng tín dụng.

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

1.3.3. Đối với nền kinh tế:

Đặc biệt đối với nền kinh tế, việc nâng cao chất lượng tín dụng là điều vô cùng cần thiết và quan trọng. Như ta đã biết tín dụng là công cụ để điều tiết, công cụ để thực hiện chủ trương chính sách về phát triển kinh tế của Đảng, Nhà nước.

Qua đó việc nâng cao chất lượng tín dụng sẽ góp phần làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh của xã hội, giúp phân đầu tư đúng hướng để khai thác khả năng tiềm tàng về tài nguyên, lao động, đảm bảo cho sự dịch chuyển cơ cấu kinh tế, phát triển cân đối giữa các ngành nghề, khu vực. Đồng thời chất lượng tín dụng cũng góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định thị trường tiền tệ, thúc đẩy khả năng tăng trưởng kinh tế, góp phần vào việc xóa đói giảm nghèo, giải quyết vấn đề việc làm. Nâng cao chất lượng tín dụng giúp cho hoạt động sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế được nâng cao, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi và lành mạnh để mọi đối tượng kinh tế đều có khả năng phát huy tiềm lực của bản thân.

1.4. Một số *kinh nghiệm* nâng cao chất lượng tín dụng của NHTM

1.4.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng

Có thể nói chính sách tín dụng là nhân tố đầu tiên quyết định hướng, chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Để xây dựng hoàn thiện một chính sách tín dụng phù hợp, Ngân hàng cần quan tâm đến các vấn đề sau:

Đa dạng hoá các hình thức cho vay: Bên cạnh việc cho vay trực tiếp với những khách hàng cần tăng cường việc cho vay hợp vốn với các dự án lớn mà một mình Ngân hàng khó mà kham nổi. Mở rộng các nghiệp vụ cho vay bất động sản, cho vay trả góp...

Đa dạng hóa các lĩnh vực huy động vốn: Thông qua việc thu hút các nguồn tiền gửi của các tổ chức kinh tế, của dân cư để tạo nguồn. Từ đó Ngân hàng có cơ sở để tiến hành cho vay. Đặc biệt nguồn tiền gửi có kỳ hạn là một nguồn vốn quan trọng để Ngân hàng có tiềm lực mạnh trong việc cho vay. Ngân hàng cần có giải pháp mới trong việc huy động vốn qua các kênh hoàn thiện các hình thức huy động vốn hiện có, áp dụng thêm các hình thức huy động mới với

thủ tục đơn giản, có khả năng chuyển nhượng dễ dàng với các phương thức trả lãi linh hoạt...

1.4.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng

Mở rộng thị trường cho vay: tiến hành thu hút khách hàng thông qua chính sách cho vay ưu đãi về thời hạn trả nợ...áp dụng nhiều dịch vụ mới như dịch vụ chi trả hộ, dịch vụ uỷ thác, tư vấn khách hàng...

Điều chỉnh cơ cấu cho vay phù hợp cơ cấu kinh tế: Tập trung đầu tư vào các ngành kinh tế đang có tốc độ tăng trưởng cao. Ở nước ta một nước đang tiến hành Công nghiệp hóa hiện đại hóa với xu hướng tăng tỷ trọng công nghiệp dịch vụ, giảm tỷ trọng ngành nông nghiệp trong cơ cấu kinh tế thì khi tiến hành cho vay cũng cần ưu tiên cho ngành công nghiệp, dịch vụ.

Tăng cường công tác đối ngoại: Hợp tác với các Ngân hàng, tổ chức tín dụng quốc tế nhằm mở rộng thị trường cho vay liên Ngân hàng. Giảm nợ quá hạn: Tăng cường khai thác tài sản xiết nợ gồm tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh có nghĩa là hạn chế nợ quá hạn mới phát sinh, quản lý và sử dụng các tài sản xiết nợ tốt hơn.

1.4.3. Các giải pháp khác

Nâng cao trình độ đội ngũ tín dụng: Con người là nhân tố mấu chốt của mọi thắng lợi, trình độ của cán bộ Ngân hàng được nâng cao, có trình độ chuyên môn, am hiểu nhiều lĩnh vực khác nhau có liên quan đến hoạt động tín dụng, được trang bị những kiến thức về sự phát triển của kinh tế thị trường, kiến thức về marketing với việc đáp ứng nhu cầu, thoả mãn mọi mong muốn của khách hàng.

Tăng cường đổi mới công nghệ Ngân hàng: Trang bị, nâng cấp máy móc thiết bị tin học công nghệ đòn bẩy của sự phát triển là điều kiện để một Ngân hàng hội nhập vào cộng đồng tài chính Ngân hàng quốc tế. Hiện đại hoá công nghệ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu quản lý và tăng cường, cạnh tranh để có thị phần khách hàng lớn trong hệ thống Ngân hàng quốc gia.

Nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm soát, kiểm toán nội bộ: Ở Việt Nam công tác kiểm tra, kiểm soát còn yếu trong những năm vừa qua còn yếu nên đây là một trong những chương trình hành động quan trọng để đảm bảo cho hoạt động của Ngân hàng đi đúng hành lang pháp lý, thực hiện các biện pháp an toàn và kinh doanh có hiệu quả. Đồng thời tăng cường tập trung chỉ đạo công tác kiểm toán để nhìn nhận một cách khách quan thực trạng tài chính của các doanh nghiệp vay vốn cũng như đơn vị mình.

Nâng cao chất lượng thẩm định của dự án: Về cả mặt tài chính cũng như cả về mặt kỹ thuật của dự án đó.

Đa dạng hoá các danh mục đầu tư: không nên hạn chế vào một số doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực kinh doanh mà nên đầu tư vào tất cả các lĩnh vực với một cơ cấu hợp lý để phân tán rủi ro khi tình hình kinh doanh của một ngành nghề, một số doanh nghiệp bị xấu đi.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

2.1. Khái quát về NHTMCP An Bình chi nhánh Hải Phòng

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Tên giao dịch: Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình chi nhánh Hải Phòng

Tên viết tắt: ABBANK Hải Phòng

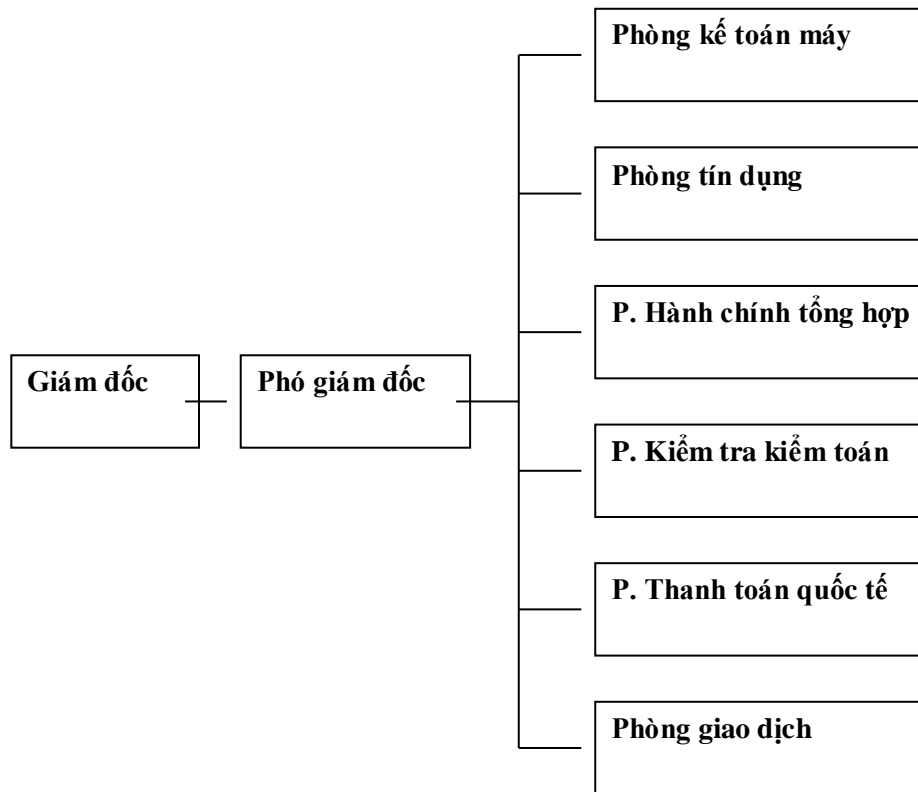
Địa chỉ: Số 09 Trần Hưng Đạo, Phường Hoàng Văn Thụ, Quận Hồng Bàng, Thành Phố Hải Phòng

Số điện thoại: 0225 3529 666

Từ khi thành lập đến nay Ngân hàng TMCP An Bình chi nhánh Hải Phòng luôn cố gắng và nỗ lực cho sự nghiệp phát triển. Ngân hàng đã được được nhiều thành tựu mang tầm vóc quốc gia và xa hơn là quốc tế, đem đến cho khách hàng sự an tâm như chính cái tên của nó vậy. Ngân hàng luôn quan tâm và định hướng những hướng đi mới theo tôn chỉ:

- Phục vụ khách hàng với sản phẩm, dịch vụ an toàn, hiệu quả và linh hoạt
- Tăng trưởng lợi ích cho cổ đông
- Hướng tới sự phát triển toàn diện, bền vững của Ngân hàng
- Đầu tư vào yếu tố con người làm nền tảng cho sự phát triển lâu dài

2.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận



(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp)

Sơ đồ 1: Tổ chức NHTMCP An Bình Chi Nhánh Hải Phòng

❖ Ban giám đốc chi nhánh:

Ban giám đốc Ngân hàng TMCP An Bình Chi Nhánh Hải Phòng hiện nay gồm 01 Giám đốc và 01 phó giám đốc phụ trách chuyên môn. Trực tiếp tiếp nhận các quy định, chỉ thị, của hội sở chính và thực hiện công tác chỉ đạo hoạt động, đưa ra các quyết định và đề ra các chiến lược kinh doanh và phổ biến cho nhân viên chi nhánh. Ban giám đốc đồng thời định hướng, đưa ra các quy định để xây dựng và hoàn thiện môi trường văn hoá doanh nghiệp.

❖ Phòng kế toán máy:

• Chức năng:

Tổ chức, hướng dẫn thực hiện công tác hạch toán kế toán của toàn chi nhánh:

➤ Kế toán tài chính: phục vụ cho việc lập các báo cáo tài chính (tháng, quý, năm)

➤ Kế toán quản trị: phục vụ cho yêu cầu quản trị, điều hành, quyết định về kinh tế tài chính.

Kiểm tra, giám sát các khoản chi tiêu tài chính, tham mưu cho giám đốc các giải pháp phục vụ yêu cầu quản trị, điều hành, các quyết định về kinh tế tài chính.

Thực hiện hạch toán kế toán tổng hợp.

Lưu trữ báo cáo, cung cấp thông tin số liệu kế toán theo quy định.

• **Nhiệm vụ:**

Trên cơ sở các kế hoạch tài chính và kế hoạch sản xuất kinh doanh của chi nhánh xây dựng kế hoạch tài chính, quyết toán kế hoạch thu chi tài chính và quỹ tiền lương của chi nhánh. Tổ chức đôn đốc và theo dõi việc thực hiện kế hoạch tài chính được đề ra.

Tổng hợp các số liệu, quyết toán lập các báo cáo thường niên theo quy định. Lưu trữ hồ sơ, tài liệu, số liệu liên quan đến các nghiệp vụ và hoạt động của chi nhánh.

Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài nước.

Thường xuyên báo cáo giám đốc về tình hình tài chính, tài sản và nguồn vốn của chi nhánh. Chấp hành đúng các quy định an toàn về kho quỹ.

❖ **Phòng tín dụng:**

• **Chức năng:**

Phòng tín dụng là đơn vị thực hiện chuyên môn của chi nhánh, có chức năng giúp việc và tham mưu cho ban giám đốc về nghiệp vụ cấp tín dụng.

Tiếp xúc với khách hàng (các chủ đầu tư các dự án, cá nhân) để có thể tiến đến thực hiện kí kết các hợp đồng hợp tác, liên kết mở rộng thị phần tín dụng đồng thời triển khai các hợp đồng này. Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ cấp tín dụng của chi nhánh như:

- Cho vay ngắn hạn.
- Cho vay trung và dài hạn.
- Các nghiệp vụ bảo lãnh tái bảo lãnh.

- **Nhiệm vụ:**

Xây dựng các đề án tín dụng, tham mưu cho giám đốc đề ra các mục tiêu tín dụng của chi nhánh, các biện pháp phát triển tín dụng của chi nhánh.

Xây dựng các chính sách về khách hàng, phân loại khách hàng. Đề ra các chiến lược ưu đãi thu hút khách hàng, giữ khách hàng trong quan hệ vay vốn. Tiến tới mở rộng khách hàng cũng như thị phần trên thị trường.

Nghiên cứu triển khai đề xuất các sản phẩm dịch vụ mới nhằm đa dạng hoá sản phẩm.

Kiểm tra chỉ đạo việc phân tích hoạt động tín dụng nói chung, phân loại nợ, phân tích nợ, theo dõi nợ quá hạn.

Tổng kết, phân tích hoạt động tín dụng, đánh giá hoạt động tín dụng của chi nhánh.

- ❖ **Phòng hành chính tổng hợp:**

- **Chức năng:**

Có chức năng tham mưu cho giám đốc các lĩnh vực: hành chính, văn thư, lễ tân.

Thực hiện chức năng hành chính: quản lý kiểm tra cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động của chi nhánh.

- **Nhiệm vụ:**

Điều hoà và phối hợp công tác giữa các phòng ban, lập lịch sinh hoạt công tác.

Tiếp nhận, chuyên giao và lưu trữ giấy tờ, công văn. Đảm bảo công tác bảo mật giấy tờ và công văn.

- ❖ **Phòng kiểm tra kiểm toán:**

- **Chức năng:**

Trực tiếp thực hiện công tác kiểm tra các hồ sơ, chứng từ, số liệu trên máy của các phòng ban nhằm phát hiện sai sót, gian lận. Và đề xuất biện pháp xử lý.

Tham mưu cho giám đốc các phương án kiểm tra kiểm soát hoạt động của chi nhánh. Các phương án thẩm định trong nghiệp vụ cấp tín dụng cho khách hàng.

- **Nhiệm vụ:**

Thu thập các số liệu, dữ liệu liên quan đến nghiệp vụ của chi nhánh, phân tích và xử lý.

Đưa ra các biện pháp nâng cao tín dụng: như kiểm tra tìm hiểu khách hàng, nghiên cứu các dự án đầu tư. Giảm thiểu rủi ro cho chi nhánh.

Quyết định các kế hoạch kiểm toán hàng năm, và báo cáo cho giám đốc. Đề xuất các phương án kiểm tra giám sát, quy trình thẩm tra.

Tổng kết báo cáo kết quả kiểm tra kiểm soát hàng năm.

- ❖ **Phòng thanh toán quốc tế:**

- **Chức năng:**

Tham mưu cho giám đốc các phương án phát triển giao dịch thanh toán quốc tế. Thực hiện các nghiệp vụ: thanh toán quốc tế, tài trợ cho vay xuất nhập khẩu.

- **Nhiệm vụ:**

Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế theo đúng quy định

Cho vay ngoại tệ với khách hàng.

Tổ chức thực hiện uỷ thác các dự án của các tổ chức trong và ngoài nước.

Nghiên cứu triển khai các chiến lược phát triển kinh tế đối ngoại trên địa bàn. Phát triển các dịch vụ liên quan.

2.1.3. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của ABBANK

2.1.3.1. Khách hàng cá nhân

❖ Cho vay cá nhân

- Cho vay mua nhà dự án siêu tốc
- Cho vay mua nhà/ đất dự án
- Cho vay thấu chi không TSDB dành cho CBCNV EVN

❖ Dịch vụ

- Dịch vụ Mobile banking
- Tài khoản cao cấp
- Cổng thanh toán trực tuyến với VNPAY

- Cho vay tiêu dùng không TSĐB dành cho CBCNV EVN
- Cho vay thấu cho dành cho KHCN
- Cho vay mua nhà đất
- Cho vay mua xe ô tô mới
- Cho vay bổ sung vốn lưu động sản xuất kinh doanh, dịch vụ
- Cho vay tiêu dùng không TSĐB dành cho KHCN
- Cho vay tiêu dùng có thể chấp TSĐB
- Cho vay sản xuất kinh doanh trả góp
- Cho vay cầm cố sản phẩm huy động vốn
- Cho vay mua xe ô tô cũ đã qua sử dụng
- Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà

❖ Tiết kiệm cá nhân

- Tiết kiệm bậc thang
- Tiết kiệm online- Esaving
- Tiết kiệm đúng nghĩa- bảo vệ trọn đời
- Tiết kiệm tích lũy tương lai
- Tiết kiệm U50
- Tiết kiệm lĩnh lãi linh hoạt

- Ví điện tử AirPay
 - Dịch vụ tích lũy điểm thưởng
 - Dịch vụ thanh toán tiền điện
 - Dịch vụ chuyển/ nhận tiền kiều hối
- WU
- Dịch vụ Online banking
 - Dịch vụ Phone banking
 - Dịch vụ Topup
 - Dịch vụ SMS banking
 - Dịch vụ chuyển tiền trong nước
 - Dịch vụ giao nhận tiền gửi tận nơi
 - Dịch vụ thanh toán tiền nước

❖ Thẻ ABBANK

- YOUcard
- YOUcard Gold
- VISA Debit
- VISA Debit Gold
- VISA Contactless Platinum
- VISA Contactless Credit
- VISA Contactless Credit Gold
- ABBANK- EFORA

2.2.2. Khách hàng doanh nghiệp***❖ Tài khoản doanh nghiệp***

- Tài khoản ký quỹ dành cho doanh

❖ Tiền gửi doanh nghiệp

- Tài khoản doanh nghiệp

ngành kinh doanh lý hành Quốc tế

- Tài khoản tiền gửi thanh toán
- Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn

❖ Tín dụng doanh nghiệp

- Tài trợ VNĐ lãi suất ngoại tệ
- Cấp hạn mức thanh toán tiền điện doanh nghiệp
- Cho vay mua xe ô tô doanh nghiệp
- Tài trợ vốn lưu động
- Cho vay cầm cố hàng hóa
- Tài trợ nhập khẩu
- Tài trợ xuất khẩu bằng VNĐ theo lãi suất USD
- Cho vay đồng tài trợ
- Tài trợ dự án đầu tư- nâng cao năng lực sản xuất
- Cho vay bổ sung vốn kinh doanh trả góp
- Tài trợ xuất khẩu trước khi giao hàng
- Tài trợ thương mại doanh nghiệp
- Cho vay thấu chi doanh nghiệp

❖ Dịch vụ bảo lãnh

- Cam kết cấp tín dụng
- Bảo lãnh dự án bất động sản
- Bảo lãnh trong nước
- Bảo lãnh thuế Online

- Tiền gửi doanh nghiệp rút vốn linh hoạt

- Tài khoản doanh nghiệp có kỳ hạn lãi trước

- Tiền gửi ký quỹ

❖ Dịch vụ doanh nghiệp

- Dịch vụ kết chuyển số dư tập trung
 - Dịch vụ thu hộ tiền mặt tại địa điểm chỉ định
 - Dịch vụ nộp ngân sách Nhà nước(thuế nội địa và thuế nhập khẩu)
 - Dịch vụ thu/ chi hộ bằng hình thức ủy nhiệm thu/ ủy nhiệm chi
 - Dịch vụ chi hộ lương/ hoa hồng đại lý/ ủy nhiệm chi
 - Dịch vụ thu/ chi hộ tiền mặt tại quầy ABBANK
 - Dịch vụ chi hộ tiền mặt tại địa điểm chỉ định
 - Dịch vụ thanh toán tiền điện tự động(YOU AUTOPAY-E)
 - Dịch vụ thu ngân viên lưu động
 - Dịch vụ thu hộ tiền điện
- ❖ Dịch vụ nhân hàng điện tử***
- Dịch vụ nộp thuế hải quan điện tử 24/7
 - Dịch vụ nộp thuế điện tử
 - Ngân hàng qua điện thoại- Phone

- Bảo lãnh thuế xuất nhập khẩu
- Bảo lãnh doanh nghiệp

- Banking
- Ngân hàng điện thoại- SMS Banking
 - Ngân hàng điện tử- Online Banking

2.2. Khái quát hoạt động kinh doanh của ngân hàng

A. Huy động vốn

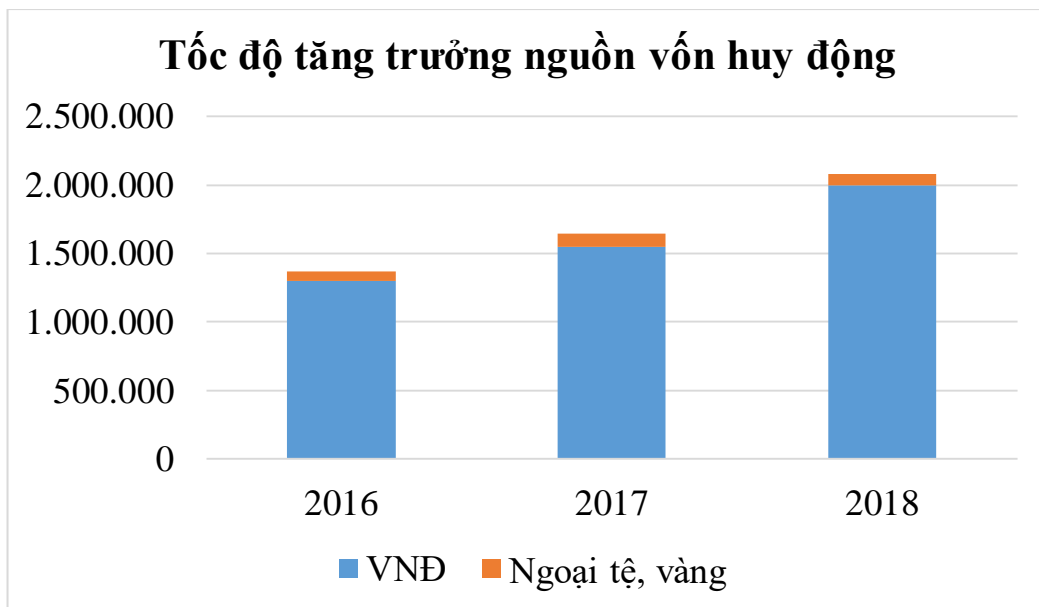
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi theo loại tiền	1.366.568	100%	1.642.469	100%	2.078.260	100%
VND	1.298.026	95,0%	1.549.528	94,3%	1.995.906	96,0%
Ngoại tệ, vàng	68.542	5,0%	92.941	5,7%	82.354	4,0%

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán Ngân hàng ABBANK Hải Phòng)

Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn



Nhìn vào biểu đồ cho thấy nguồn vốn huy động của ABBANK Hải Phòng đạt mức tăng trưởng ngày càng cao, đặc biệt trong năm 2018. Mặc dù trong những năm qua điều kiện huy động vốn có nhiều yếu tố không thuận lợi như tỉ lệ lạm phát cao gây tâm lí chuyển hướng sang đầu tư vào các công việc khác thay vì gửi tiền vào ngân hàng, bên cạnh đó thì thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản và thị trường vàng cạnh tranh trực tiếp trong công việc huy động vốn của dân cư và các tổ chức kinh tế, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn tăng trưởng ổn định đáp ứng đầy đủ và nhanh chóng cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Và để đạt được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, ABBANK Hải Phòng đã chú trọng tìm các giải pháp thích hợp kết hợp với công tác tuyên truyền, phổ biến và quảng bá các sản phẩm dịch vụ huy động vốn của ABBANK Hải Phòng đang áp dụng đặc biệt là thể thức tiết kiệm dành cho người cao tuổi, tiết kiệm theo lãi suất bậc thang tới các tổ chức kinh tế và các nhân. Cụ thể như:

Năm 2016 đạt 1.366.568 triệu đồng, năm 2017 đạt 1.642.469 triệu đồng tăng 275.901 triệu đồng tương ứng với 20,2% so với năm 2016. Năm 2018 đạt 2.087.260 triệu đồng, tăng 435.791 triệu đồng tương ứng với 26,5% so với năm 2017.

- Lượng tiền VND huy động được rất lớn. Năm 2016 đạt 1.298.026 triệu đồng, năm 2017 đạt 1.549.528 triệu đồng, so với năm 2016 đã tăng 251.502 triệu đồng, tương ứng với 0,7%, năm 2018 đạt 1.995.906 triệu đồng, tăng 446.378 triệu đồng so với năm 2017, tương ứng với 1,7%.

- Huy động vốn bằng ngoại tệ và vàng chiếm tỷ trọng rất nhỏ. Năm 2016 là 68.542 triệu đồng, tương ứng với 5,0%. Năm 2017 là 92.941 triệu đồng (tăng 0,7% so với năm 2016). Năm 2018 là 82.354 triệu đồng, tương ứng 4,0% (giảm 1,7% so với năm 2017).

Điều này cho thấy ABBANK chi nhánh Hải Phòng đã có những chính sách huy động vốn đa dạng, phong phú thu hút được sự quan tâm và niềm tin của khách hàng đến giao dịch và gửi tiền. Đạt được kết quả này là sự cố gắng và

nỗ lực không ngừng của cán bộ công nhân viên ABBANK Hải Phòng trong tình hình kinh tế có nhiều biến động hiện nay.

Bảng 2.2: Bảng huy động vốn theo kỳ hạn

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi theo kỳ hạn	1.366.568	100%	1.642.469	100%	2.078.260	100%
<i>Không kỳ hạn</i>	461.089	34%	716.991	44%	799.839	38%
<i>Có kỳ hạn</i>	905.479	66%	925.478	56%	1.278.421	62%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng số liệu trên cho thấy:

- Tiền gửi không kỳ hạn năm 2016 là 461.089 triệu đồng (ứng với 34% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2017 đạt 716.991 triệu đồng (ứng với 44% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 255.902 triệu đồng so với năm 2016. Năm 2018 đạt 799.839 triệu đồng (ứng với 38% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 82.848 triệu đồng so với năm 2017. Tỷ trọng có sự thay đổi qua các năm và vẫn thấp so với tổng nguồn vốn huy động nhưng số tiền vẫn có xu hướng tăng qua các năm 2016 - 2018.

- Tiền gửi có kỳ hạn năm 2016 đạt 905.947 triệu đồng (ứng với 66% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2017 đạt 925.478 triệu đồng (ứng với 56% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 19.999 triệu đồng so với năm 2016. Năm 2018 đạt 1.278.421 triệu đồng (ứng với 62% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 325.943 triệu đồng so với năm 2017. Tỷ trọng có sự biến động nhẹ qua các năm, cao nhất ở năm 2016. Tuy vậy nhưng số tiền huy động từ tiền gửi có kỳ hạn vẫn tăng qua các năm.

B. Hoạt động cho vay, cấp tín dụng

Bảng 2.3: Bảng dư nợ cho vay của ABBANK Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
Tổng dư nợ cho vay	1.186.206	100%	1.391.562	100%	1.519.391	100%
Cho vay ngắn hạn	926.481	78,1%	1.103.879	79,3%	1.246.173	82,0%
Cho vay bằng VND	902.145	76,1%	1.071.763	77,0%	1.221.056	80,4%
Cho vay bằng ngoại tệ	24.336	2,1%	32.116	2,3%	25.117	1,7%
Cho vay trung, dài hạn	259.725	21,9%	287.683	20,7%	273.218	18,0%
Cho vay bằng VND	191.611	16,2%	210.442	15,1%	210.104	13,8%
Cho vay bằng ngoại tệ	68.114	5,7%	77.241	5,6%	63.114	4,2%

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán ABBANK - Chi nhánh Hải

Phòng)

Nhìn vào bảng trên ta thấy:

- Dư nợ cho vay tăng qua các năm 2016-2018. Năm 2017, dư nợ cho vay là 1.391.562 triệu đồng, tăng 205.356 triệu đồng so với năm 2016. Năm 2018, dư nợ đạt 1.519.391 triệu đồng, tăng 127.829 triệu đồng so với năm 2017.

- Dư nợ cho vay tăng cho thấy việc cho vay của Ngân hàng đã có kết quả tốt. Việc cho vay tăng sẽ làm cho lợi nhuận của Ngân hàng tăng lên, đồng thời cho thấy ABBANK đã có giải pháp, hướng đi đúng đắn để tăng vốn cho vay.

- Xét về cơ cấu cho vay:

- Phân theo kì hạn, cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay. Cụ thể, năm 2016 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 78,1%, cho vay trung dài hạn là 21,9%. Năm 2017, cho vay ngắn hạn chiếm 79,3%, cho vay trung dài hạn là 20,7%. Năm 2018, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 82%, cho vay trung dài hạn là 18%.

- Phân theo loại tiền, cho vay bằng VND luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cả cho vay ngắn hạn và trung, dài hạn so với cho vay bằng ngoại tệ.

- Nhìn chung, chất lượng tín dụng được đảm bảo, mặc dù công tác kinh doanh của Ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn, song hoạt động cho vay của ABBANK Hải Phòng trong giai đoạn từ năm 2016 - 2018 đang có chiều hướng ổn định. Thành công này có được nhờ định hướng đúng đắn về đối tượng cho

vay là khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ, thủ tục đơn giản, đồng thời là kết quả của đội ngũ nhân viên năng động, chăm chỉ, chăm sóc khách hàng tốt.

Bảng 2.4: Số lượng khách hàng vay vốn

ĐVT: khách hàng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
<i>Doanh nghiệp</i>	65	65	84
Doanh nghiệp lớn	26	19	20
Doanh nghiệp vừa và nhỏ	39	46	64
<i>Hộ gia đình</i>	250	265	288
Cá nhân, hộ gia đình	214	217	220
Hộ kinh doanh cá thể	36	48	68
<i>Tổng cộng</i>	315	330	372

(Nguồn: Số liệu thống kê của Chi nhánh An Bình – Hải Phòng)

Qua bảng số liệu thống kê cho thấy khách hàng của Ngân hàng ngày càng tăng qua các năm. Khách hàng hộ gia đình chiếm lượng lớn hơn so với khách hàng doanh nghiệp. Khách hàng doanh nghiệp gồm có doanh nghiệp lớn, nhỏ và vừa trong đó khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm lượng lớn (chiếm khoảng 2/3 trong tổng lượng khách hàng doanh nghiệp). Khách hàng hộ gia đình bao gồm cá nhân, hộ gia đình và hộ kinh doanh cá thể.

C. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.5: Báo cáo kết quả kinh doanh của ABBANK Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	So sánh năm 2017/2016		So sánh năm 2018/2017	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng doanh thu	318.666	331.418	399.880	12.752	4,0%	68.462	20,66%
Tổng chi phí	281.659	301.677	334.420	20.018	7,11%	32.743	10,85%
Lợi nhuận trước thuế	37.007	29.741	65.460	-7.266	-19,6%	35.719	120,1%

Qua bảng trên ta thấy tổng doanh thu của Chi nhánh có xu hướng tăng đều và khá ổn định. Năm 2017 tổng doanh thu đạt mức 331.666 triệu đồng tăng 12.752 triệu đồng (tương đương 4%) so với năm 2016. Sang đến năm 2018 tổng doanh thu của Chi nhánh tăng thêm 20,66% đạt mức 399.880 triệu đồng. Mức tăng thu nhập khá tốt dựa trên cơ sở nguồn vốn huy động và các hoạt động dịch vụ ngân hàng.

Tuy nhiên lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh lại có sự biến động, không tăng theo mức tăng trưởng của thu nhập. Năm 2017 lợi nhuận của Chi nhánh dương nhưng lại giảm 19,63% so với năm 2016 chỉ đạt mức 37.007 triệu đồng. Đến năm 2018 lợi nhuận đã tăng lên đạt mức 65.460 triệu đồng cải thiện hơn so với năm 2017 với mức tăng trưởng là 120,1%.

Lợi nhuận của Chi nhánh bị ảnh hưởng là do phí phí có sự gia tăng năm 2017, với mức tăng 7,11% so với năm 2016 trong khi thu nhập tăng 4% làm cho lợi nhuận sụt giảm đáng kể. Tuy vậy năm 2018 Chi nhánh đã có sự điều chỉnh và kiểm soát chi phí tốt hơn và duy trì được tỷ lệ tăng trưởng của thu nhập và lợi nhuận ở mức gần tương đồng, từ đó góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại ABBANK – Chi nhánh Hải Phòng

Đối với các NHTM, cho vay có vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh doanh của Ngân hàng. Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động tín dụng, mỗi Ngân hàng phải tìm biện pháp nâng cao chất lượng đối với khoản vay của mình. Thực tế chất lượng tín dụng là một khái niệm tương đối và không có một chỉ tiêu tổng hợp nào có thể phản ánh một cách chính xác, thông thường để phản ánh chất lượng hoạt động tín dụng của một NHTM, người ta dùng một tập hợp các chỉ tiêu khác nhau, nhưng về cơ bản chất lượng tín dụng của một NHTM được đánh giá qua các chỉ tiêu sau:

2.3.1. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định tính

Chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại thể hiện qua các chỉ tiêu định tính như: cảm giác an tâm của khách hàng khi đến giao dịch với Ngân hàng nếu Ngân hàng có bảo vệ, có bãi gửi xe, có nhân viên trông xe không thu lệ phí thì Ngân hàng sẽ tạo được một ấn tượng đầu tiên rất tốt đẹp trong lòng khách hàng. Nếu ngân hàng có sơ đồ làm việc của các phòng ban sẽ giúp khách hàng không bị bối rối và đỡ tốn thời gian. Từ đó khách hàng sẽ có ấn tượng tốt về Ngân hàng.

Cách bố trí sắp xếp trong phòng làm việc của ngân hàng, trang phục của nhân viên, đặc biệt là thái độ của cán bộ tín dụng ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng tín dụng của ngân hàng. Nếu chất lượng tín dụng cao thì chắc chắn Ngân hàng sẽ có nhiều khách hàng mới.

Uy tín của ngân hàng cũng góp phần làm nên chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Như vậy, dựa vào các chỉ tiêu định tính có thể đánh giá được phần nào khả năng mở rộng quy mô tín dụng và chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại. ABBANK Hải Phòng cũng đã nỗ lực tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng nhưng vẫn đảm bảo yếu tố an toàn trong kinh doanh.

2.3.2. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định lượng

2.3.2.1. Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ

Bảng 2.6: Bảng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	So sánh 2017/2016		So sánh 2018/2017	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay ngắn hạn	926.481	1.103.879	1.246.173	177.398	19,1%	142.294	12,9%
Cho vay trung và dài hạn	259.725	287.683	273.218	27.958	10,8%	-14.465	-5,0%
Dư nợ cho vay	1.186.206	1.391.562	1.519.391	205.356	17,3%	127.829	9,2%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng số liệu 2.6 cho thấy dư nợ cho vay của Ngân hàng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2017 tăng 205.356 triệu đồng so với năm 2016 tương đương với 17,3%. Năm 2018 tăng 127.829 triệu đồng so với năm 2017, tương ứng với 9.2%. Trong đó tỷ lệ cho vay ngắn hạn chiếm ưu thế so với cho vay trung và dài hạn trong tổng dư nợ cho vay.

Bảng 2.7: Phân loại nợ của ABBANK Hải Phòng**Đvt: triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tổng dư nợ cho vay	1.186.206	1.391.562	1.519.391
Nợ đủ tiêu chuẩn	1.077.875	1.271.279	1.405.422
Nợ cần chú ý	53.147	66.559	60.452
Nợ dưới tiêu chuẩn	25.712	24.047	35.363
Nợ nghi ngờ	26.221	23.565	11.040
Nợ có khả năng mất vốn	3.251	6.112	7.114

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng 2.7, ta thấy dư nợ vay của Chi nhánh ABBANK Hải Phòng nợ đủ tiêu chuẩn chiếm tỉ trọng lớn trên 90% trong suốt giai đoạn. Tuy nhiên nợ dưới tiêu chuẩn có xu hướng tăng lên, xuất hiện các món nợ có khả năng mất vốn. Cụ thể là:

+ Năm 2016 tỉ lệ nợ xấu là 4,65%. Tỷ lệ nợ xấu đang có xu hướng giảm, năm 2017 là 3,86%, năm 2018 là 3,52%. Nguyên nhân là do chỉ tiêu nợ đủ tiêu chuẩn tăng, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn đều tăng. Chi nhánh ABBANK Hải Phòng luôn đặt vấn đề ngăn chặn và kiểm soát nợ quá hạn là một trong những mối quan tâm hàng đầu trước khi xử lý nợ quá hạn. Chi nhánh ABBANK Hải Phòng luôn có những giải pháp trong công tác xử lý nợ quá hạn, đảm bảo luôn bám sát, theo dõi chặt chẽ và từng bước khắc phục, thu hồi nợ vay hạn chế tối đa tổn thất cho Ngân hàng.

Ta có thể thấy nợ đủ tiêu chuẩn (Nợ nhóm 1) luôn chiếm tỷ trọng cao nhất (trên 90%) trong tổng dư nợ. Cụ thể Nợ đủ tiêu chuẩn năm 2016 chiếm 90,87% (tương đương 1.077.875 triệu đồng), năm 2017 chiếm 91,36% (tương đương 1.271.279 triệu đồng), năm 2018 chiếm 92,5% (tương đương 1.405.422 triệu đồng). Mặc dù chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng đây vẫn là con số hơi thấp, nó chứng tỏ các món vay có tiềm ẩn rủi ro cao hơn.

Tóm lại, ta thấy tổng dư nợ của ABBANK Hải Phòng giai đoạn từ năm 2016 - 2018 tăng dần qua các năm. Nhưng tổng dư nợ cao chưa chứng tỏ được hoạt động tín dụng của ABBANK Hải Phòng là tốt. Nguyên nhân là do trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, nguồn vốn lưu động của các thành phần kinh tế thường xuyên bị thiếu hụt. Trong khi đó, nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu này cho DN chính là nguồn tín dụng ngắn hạn của Ngân hàng. Hiện nay, nước ta đã và đang trong quá trình công nghiệp hóa, tốc độ phát triển kinh tế ở mức độ cao thì vốn lưu động lại cần thiết hơn bao giờ hết. Vì vậy, rủi ro tín dụng là cao, hơn nữa việc cho vay ngắn hạn chiếm ưu thế hơn cho vay trung và dài hạn.

2.5.2.2. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ

Bảng 2.8: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	So sánh năm 2017/2016		Năm 2018	So sánh năm 2018/2017	
			Số tiền	%		Số tiền	%
Doanh số cho vay	1.488.484	1.831.015	342.531	23,01%	1.929.995	98.980	5,41%
Doanh số thu nợ	1.400.492	1.625.659	225.167	16,08%	1.802.166	176.507	10,86%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

2.5.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn

Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ quá hạn của ABBANK Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
----------	----------	----------	----------

	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
Dư nợ cho vay	1.186.206	100%	1.391.562	100%	1.519.391	100%
Nợ đủ tiêu chuẩn	1.077.875	90,87%	1.271.279	91,36%	1.405.422	92,50%
Nợ cần chú ý	53.147	4,48%	66.559	4,78%	60.452	3,98%
Nợ dưới tiêu chuẩn	25.712	2,17%	24.047	1,73%	35.363	2,33%
Nợ nghi ngờ	26.221	2,21%	23.565	1,69%	11.040	0,73%
Nợ có khả năng mất vốn	3.251	0,27%	6.112	0,44%	7.114	0,47%
Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ		9,13%		8,64%		7,50%
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ		4,65%		3,86%		3,52%
Tỷ lệ nợ có nguy cơ mất vốn		0,27%		0,44%		0,47%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Nhìn vào bảng tỷ lệ nợ quá hạn trên ta có thể thấy rõ được tình hình nợ quá hạn tại ABBANK Hải Phòng trong 3 năm vừa qua. Nhìn chung, tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm. Nợ có nguy cơ mất vốn chiếm tỷ trọng nhỏ dưới 5,5% nhưng lại có xu hướng gia tăng từ năm 2016 đến năm 2018 với tổng mức tăng trưởng là 0,2%. Điều này cho thấy rủi ro trong những khoản tín dụng đã cấp đang có xu hướng tăng lên và Chi nhánh ABBank Hải Phòng cần có các biện pháp kiểm soát và xử lý khoản nợ này.

Bảng 2.10: Nợ quá hạn, tỷ lệ nợ quá hạn của ABBANK Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Dư nợ quá hạn	108.331	120.283	113.969
Dư nợ tín dụng	1.186.206	1.391.562	1.519.391
Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ	9,13%	8,64%	7,50%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng số liệu 2.10 cho thấy dư nợ quá hạn của ABBANK Hải Phòng thay đổi qua các năm. Năm 2016, nợ quá hạn ở mức 108.331 triệu đồng, tỷ lệ nợ

quá hạn/tổng dư nợ là 9,13%. Năm 2017, nợ quá hạn đạt mức 120.283 triệu đồng (tăng 11.952 triệu đồng so với năm 2016) nhưng tỷ lệ nợ quá hạn/ tổng dư nợ lại giảm xuống còn 8,64%. Đến năm 2018, nợ quá hạn giảm xuống còn 113.969 triệu đồng (giảm 6.314 triệu đồng so với năm 2017), tỷ lệ nợ quá hạn/tổng dư nợ tiếp tục giảm còn 7,50%. Nguyên nhân là do tổng dư nợ tăng mạnh.

Ta xét nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Bảng 2.11: Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của ABBANK Hải Phòng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ	4,65%	3,86%	3,52%
<i>Các nhóm nợ</i>			
Nợ nhóm 3	2,17%	1,73%	2,33%
Nợ nhóm 4	2,21%	1,69%	0,73%
Nợ nhóm 5	0,27%	0,44%	0,47%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng số liệu cho thấy nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của ABBANK Hải Phòng giai đoạn từ năm 2016 - 2018 giảm thấp nhất ở năm 2018 đạt 3,52%. Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ của những đơn vị đã ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu là nợ xấu có chiều hướng tăng lên tập trung chủ yếu vẫn là nợ nhóm 3 và nhóm 5, trong đó nợ nhóm 5 tăng cả về giá trị và tỷ trọng, đây là khoản nợ rất dễ có nguy cơ mất vốn. Nắm bắt được tình hình này Ngân hàng đã khẩn trương đề ra những biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2018.

2.5.2.4. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động tín dụng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Doanh số thu nợ	1.400.492	1.625.659	1.802.166
Dư nợ bình quân	1.142.210	1.288.884	1.455.477
Vòng quay vốn tín dụng (lần)	1,23	1,26	1,24

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng số liệu trên ta thấy vòng quay vốn tín dụng của ABBANK Hải Phòng diễn ra khá tốt. Cụ thể năm 2016 đạt 1,23 vòng, sang năm 2017 đồng vốn của NH quay vòng nhanh hơn so với năm 2017 đạt 1,26 vòng. Nguyên nhân là do tốc độ tăng của Doanh số thu nợ nhanh hơn so với tốc độ tăng của Dư nợ bình quân. Sang năm 2018, đồng vốn của ABBANK Hải Phòng có sự giảm nhẹ, đạt 1,24 vòng. Điều này bắt nguồn từ tín dụng ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cho vay và cả doanh số thu nợ. Trong định hướng sắp tới, Ngân hàng cần phải quan tâm thu hồi những món nợ đã đến hạn, cần có những giải pháp hữu hiệu để đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn, giúp gia tăng doanh số thu nợ, đẩy nhanh tốc độ quay vòng vốn tín dụng, góp phần nâng cao hiệu quả huy động và chất lượng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng.

2.5.2.5. Thu nhập từ hoạt động tín dụng

Bảng 2.13: Thu nhập từ hoạt động tín dụng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tổng thu nhập	318.666	331.418	399.880
Thu nhập từ hoạt động tín dụng	275.774	296.050	332.043
Tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng	86,54%	89,33%	83,04%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Qua bảng trên ta có thể thấy thu nhập của ABBANK Hải Phòng thay đổi qua các năm. Năm 2016, tổng thu nhập ở mức 318.666 triệu đồng, tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng là 86,54%. Năm 2017, thu nhập tăng đạt 331.418 triệu

đồng, theo đó tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng lên đến 89,33%. Đến năm 2018, thu nhập tăng mạnh lên đến 399.880 triệu đồng nhưng tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng lại giảm xuống còn 83,04% cho thấy Ngân hàng đang thực thi biện pháp chưa được hiệu quả, Ngân hàng cần xem xét và điều chỉnh các chỉ tiêu cho hợp lý hơn.

2.5.2.6. Hiệu suất sử dụng vốn

Bảng 2.14: Hiệu suất sử dụng vốn

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Dư nợ bình quân	1.142.210	1.288.884	1.455.477
Vốn huy động bình quân	1.276.524	1.504.519	1.860.365
Hiệu suất sử dụng vốn TD	89,48%	85,67%	78,24%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Nhìn chung, trong thời gian qua ABBANK Hải Phòng có những chiến lược kinh doanh khá tốt đã khai thác triệt để nguồn vốn huy động của mình Năm 2016, chỉ tiêu này là 89,48% nghĩa là bình quân cứ 100 đồng vốn huy động thì ngân hàng đã cho vay được 89,48 đồng. Năm 2017, hiệu suất sử dụng vốn tín dụng có sự giảm nhẹ đến năm 2018 xuống còn 78,24%. Điều này cho thấy nhu cầu vốn vay của khách hàng là bị giảm sút và Ngân hàng cần điều chỉnh những chiến lược kinh doanh phù hợp để thu hút khách hàng hơn.

2.5.2.7. Thu hồi nợ

Bảng 2.15: Khả năng thu hồi nợ

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Doanh số cho vay	1.488.484	1.831.015	1.929.995
Doanh số thu nợ	1.400.492	1.625.659	1.802.166
Hệ số thu hồi nợ (lần)	0,94	0,89	0,93

(Nguồn: Báo cáo tài chính ABBANK Hải Phòng)

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của Ngân hàng. Nó phản ánh trong 1 thời kì nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì Ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Nhìn chung hệ số thu nợ của Ngân hàng có biến đổi nhưng theo hướng tích cực. Cụ thể là năm 2016, hệ số thu hồi nợ ở mức 0.94, nghĩa là cứ 100 đồng cho vay sẽ thu về được 94 đồng. Năm 2017, 2018 chỉ số này lần lượt là 0,89 và 0,93. Hệ số thu nợ của Chi nhánh về cơ bản vẫn đạt mục tiêu đề ra của Hội sở chính. Mặc dù năm 2017 hệ số này có giảm xuống là do trong năm 2017 Chi nhánh mở rộng hoạt động cho vay trong đó cho vay trung dài hạn có sự giá tăng khá nhanh nên làm cho vòng quay tín dụng và hệ số thu hồi nợ có giảm chút ít xong vẫn nằm trong khả năng quản lý của Chi nhánh.

2.4. Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng

2.4.1. Kết quả đạt được

- Doanh số cho vay của Ngân hàng luôn giữ ở mức ổn định, quy mô dư nợ tăng đều đặn qua các năm. Tín dụng ngắn hạn và trung dài hạn đều đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn của các doanh nghiệp và cá nhân.

- Công tác thu nợ quá hạn, nợ khó đòi được chú trọng đúng mức; phân loại nợ quá hạn, kiểm tra đối chiếu nợ được tiến hành thường xuyên. Tỷ lệ nợ quá hạn luôn được Ngân hàng chú trọng kiểm tra và điều chỉnh ở mức an toàn.

- Ngân hàng đã triển khai công tác tiếp cận doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp lập hồ sơ vay vốn hợp lý, đúng quy định nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục xin vay nhanh chóng và thuận lợi. Ngân hàng từng bước gắn mình với doanh nghiệp qua vai trò tư vấn.

- Trong quá trình cho vay, Ngân hàng đã thực hiện việc kiểm tra khách hàng trước, trong và sau khi cho vay. Ngoài ra, Ngân hàng còn xem xét các vấn đề thị trường, sản phẩm tiêu thụ, thu nhập... của khách hàng trong phạm vi cho phép.

- Ngân hàng đã lựa chọn những cán bộ có đủ chuyên môn nghiệp vụ, có trách nhiệm và nhiệt tình công tác và phòng tín dụng tạo điều kiện giúp đỡ các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả.

2.4.2. Khó khăn, hạn chế

- Hoạt động tín dụng mới chỉ tập trung vào cho vay khách hàng và chiết khấu thương phiếu, GTCG. Các loại hình tín dụng chưa phát triển đồng bộ, đáng lưu ý là hoạt động bảo lãnh hết sức nhỏ bé còn hoạt động cho thuê tài chính thì chưa được triển khai.

- Các khoản tín dụng còn tập trung vào các khoản cho vay ngắn hạn với mục đích bổ sung vốn lưu động cho hoạt động kinh doanh vừa và nhỏ. Đối tượng nhận tín dụng chủ yếu là cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Do đó, các khoản cho vay thường có quy mô nhỏ và thường là cho vay theo món.

- Tỷ lệ nợ quá hạn tuy còn thấp nhưng có xu hướng gia tăng là dấu hiệu rủi ro trong hoạt động tín dụng đang gia tăng.

- Khả năng dự báo các biến động thị trường còn hạn chế, hoạt động tín dụng còn chịu ảnh hưởng lớn từ các yếu tố thị trường bên ngoài nên còn mang tính bị động.

2.4.3. Nguyên nhân hạn chế

- Do kinh tế suy thoái, các hoạt động ngân hàng bán buôn gặp khó khăn hơn, nhiều NHTM chủ động phát triển mạnh sang lĩnh vực kinh doanh bán lẻ, cuộc cạnh tranh giành miếng bánh thị phần của Chi nhánh ABBank Hải Phòng càng trở nên khốc liệt hơn.

Một số ngân hàng đi đầu trong hoạt động Ngân hàng bán lẻ như ACB, Sacombank và Techcombank đã có chiến lược và đường lối phát triển rõ ràng. Nay trong hoàn cảnh ngày càng có thêm nhiều đối thủ cạnh tranh, mà nhất là các đối thủ đến từ nước ngoài vốn có thế mạnh trong hoạt động ngân hàng bán lẻ nói

chung và hoạt động tín dụng cá nhân nói riêng thì càng khó khăn hơn cho Chi nhánh ABBank Hải Phòng để có thể cạnh tranh phát triển.

- Việc phát triển tín dụng cá nhân chưa đồng bộ từ Hội sở chính đến Chi nhánh và phòng giao dịch.

Cụ thể là công tác xây dựng sản phẩm tại Hội sở chính vẫn thực hiện theo phương pháp truyền thống, chưa đón được xu hướng nhu cầu của thị trường và chưa có các công cụ hỗ trợ bán hàng cho chi nhánh.

Trong công tác triển khai tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng vẫn còn tâm lý “ngại” bán lẻ do thủ tục thực hiện còn rườm rà, tốn thời gian, chi phí và tốn nhiều nhân lực. Về phía chi nhánh thì chưa chủ động trong việc tìm kiếm cơ hội hợp tác, liên kết với các đối tác tại địa bàn như chủ đầu tư các dự án bất động sản, các sản giao dịch bất động sản, các showroom ô tô... để bán các sản phẩm tín dụng cá nhân đã ban hành.

Các phòng giao dịch còn thụ động trong việc tiếp nhận và chấp hành các chỉ đạo của Hội sở chính và chi nhánh điều chỉnh chính sách tín dụng cho phù hợp với xu thế của thị trường trong từng điều kiện, hoàn cảnh cụ thể.

- Chiến lược phát triển tín dụng cá nhân của các NHTM có nhiều điểm tương đồng về sản phẩm, chính sách, quản trị điều hành...

Điều này phản ánh mặt bằng phát triển chung của các NHTM tại Việt Nam. Song cũng là điểm khó trong xây dựng chiến lược riêng của mỗi ngân hàng khi muốn tạo dựng cái riêng của mình trước công chúng. Đặc biệt là đối với Chi nhánh ABBank Hải Phòng, khi mà hình ảnh ngân hàng bán buôn đã đi sâu vào tiềm thức của khách hàng, việc phát triển bán lẻ muốn có chỗ đứng trên thị trường phải tạo được nét khác biệt tích cực so với các đối thủ cạnh tranh.

Các sản phẩm cho vay truyền thống tại Việt Nam chủ yếu là sản phẩm đơn lẻ đáp ứng cho từng nhu cầu riêng. Thị trường tài chính ngân hàng của Việt Nam phát triển sau khá xa so với các nền kinh tế phát triển trên thế giới. Trên cơ sở kế thừa và phát huy, thách thức đặt ra cho NHTMCP An Bình là nghiên cứu cho ra đời những sản phẩm tín dụng cá nhân theo hướng kết hợp thành gói dịch

vụ tài chính cá nhân phù hợp với thói quen, tập quán của người Việt Nam. Đây là một hướng đi mới giúp Chi nhánh ABBank Hải Phòng có thể đón đầu nhu cầu thị trường tại Việt Nam.

- Việc đào tạo cán bộ công nhân viên trong công tác quản lý, quan hệ khách hàng tuy đã triển khai nhưng thực sự chưa có tính hệ thống, thiếu bài bản, chưa bắt kịp nhu cầu phát triển.

Điều hình như lãnh đạo Chi nhánh ABBank Hải Phòng chưa nhận thức được tầm quan trọng cũng như sự cần thiết triển khai tín dụng cá nhân tại Chi nhánh. Lãnh đạo Chi nhánh chỉ có chuyên môn kế toán mà không có chuyên môn và thiếu kinh nghiệm trong công tác tín dụng nên không mạnh dạn xét duyệt hồ sơ tín dụng.

Lực lượng nhân sự làm việc tại bộ phận tín dụng cá nhân còn mỏng. Chi nhánh ABBank Hải Phòng chưa hoạch định được số lượng nhân sự cần thiết cho phát triển tín dụng cá nhân trong ngắn hạn và lâu dài. Từ đó dẫn đến việc tuyển dụng và đào tạo nhân sự lẻ tẻ gây tốn kém chi phí, đồng thời cũng không kịp thời đáp ứng nhu cầu phát triển, mở rộng công tác bán hàng.

- Tín dụng cá nhân triển khai tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng bị hạn chế sản phẩm cho vay có tài sản thế chấp hình thành trong tương lai

Các sản phẩm cho vay bị hạn chế tại phòng giao dịch bao gồm Cho vay mua nhà dự án và Cho vay mua ô tô. Do đó không thỏa mãn được nhu cầu khách hàng khi tìm đến vay vốn tại phòng giao dịch, đồng thời cũng hạn chế cơ hội cho CBTD của Chi nhánh ABBank Hải Phòng khi tiếp thị tìm kiếm khách hàng.

Để xử lý các nhu cầu vay mua nhà dự án và vay mua ô tô, phòng giao dịch sẽ tiếp nhận và chuyển hồ sơ vay lên cho chi nhánh. Điều này gây tốn kém thời gian cũng như công sức của khách hàng, từ đó dẫn đến tâm lý e ngại khi tiếp cận Chi nhánh ABBank Hải Phòng cho những lần sau, ngoài ra còn thể hiện sự thiếu chuyên nghiệp trong công tác bán hàng.

Tuy nhiên dù sao chiến lược phát triển bán lẻ song hành với bán buôn đã được đặt ra để Chi nhánh ABBank Hải Phòng có thể cạnh tranh và giữ vững vị thế trong thời kỳ hội nhập. Vì vậy để có thể nâng cao năng lực cạnh tranh của mình, Chi nhánh ABBank Hải Phòng cần phải cân nhắc việc chấp nhận một mức độ rủi ro cao (tỷ lệ nợ xấu tín dụng cá nhân cao) để đạt được mức lợi nhuận lớn (thị phần tín dụng cá nhân lớn).

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN

DỤNG TẠI NHTMCP AN BÌNH - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

3.1. Định hướng của Ngân hàng trong thời gian tới

Đối với NHTM, việc phát triển tín dụng là một vấn đề quan trọng bởi ngân hàng không chỉ tăng cường vốn đáp ứng cho nhu cầu phát triển kinh tế, nâng cao mức sống cho người dân mà còn là vấn đề quyết định sự tồn tại và phát triển của bản thân ngân hàng, do vậy bất cứ một ngân hàng nào cũng đều cố gắng tìm ra các giải pháp để phát triển tín dụng.

Tùy theo đặc điểm riêng của từng ngân hàng, mục tiêu theo đuổi và tình hình phát triển kinh tế của thời kỳ đó mà mỗi ngân hàng có quan điểm riêng về phát triển tín dụng và cố gắng tìm ra giải pháp thích hợp cho mình.

Đối với An Bình, hoàn cảnh hiện nay đã khác trước khi mà có sự cạnh tranh gay gắt khiến nhóm khách hàng truyền thống của An Bình đã bị lôi kéo ít nhiều, vì vậy ban lãnh đạo Ngân hàng đã xác định để phát triển bền vững trong thời kỳ hội nhập và cạnh tranh không thể mãi tranh thủ lợi thế là ngân hàng bán buôn trước đây mà phải phát triển song hành bán lẻ đi đôi với bán buôn.

Với chiến lược phát triển bán lẻ, khách hàng mục tiêu của An Bình hiện nay không chỉ là tổ chức, doanh nghiệp lớn mà còn có khách hàng nhỏ lẻ như cá nhân và hộ gia đình. Như vậy, mục tiêu phát triển tín dụng cá nhân của An Bình nằm trong tổng thể mục tiêu chung phát triển ngân hàng bán lẻ.

3.1.1 Các mục tiêu chung

- Áp dụng công nghệ trong xây dựng và triển khai sản phẩm tín dụng.
- Tăng trưởng dư nợ tín dụng.
- Giảm yếu tố chủ quan của người thẩm định trong công tác thẩm định.
- Giảm áp lực tác nghiệp, chuyên môn hóa công tác bán hàng.
- Giảm thủ tục, thời gian tác nghiệp xử lý khoản vay.
- Chuẩn hóa các mẫu biểu hợp đồng.

3.1.2 Các mục tiêu cụ thể

Để có định hướng phát triển tín dụng cá nhân một cách rõ ràng và hiệu quả, An Bình đã đặt ra các mục tiêu cụ thể như sau:

3.1.2.1 Định vị thị trường và thị phần

- Mục tiêu đến năm 2018, nền khách hàng bán lẻ chiếm khoảng % dân số (khoảng khách hàng).
- Quy mô hoạt động đứng trong “top 5” ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam đến năm 2018.
- Hiệu quả hoạt động: Nâng cao tỷ trọng thu nhập từ hoạt động kinh doanh bán lẻ chiếm 20% trong tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.1.2.2 Khách hàng mục tiêu

- Đối với khách hàng là cá nhân: tập trung phát triển khách hàng có thu nhập cao và thu nhập trung bình khá trở lên, bao gồm:
 - ✓ Nhóm khách hàng thu nhập cao như lãnh đạo, doanh nhân, nhà quản lý...
 - ✓ Nhóm khách hàng thu nhập trung bình khá trở lên và có nghề nghiệp ổn định: công chức, cán bộ công nhân viên tại các cơ quan, doanh nghiệp nhà nước, các công ty lớn, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài...
- Đối với khách hàng là hộ sản xuất kinh doanh: tập trung phát triển khách hàng trong các lĩnh vực sản xuất, thương mại, dịch vụ, gia công, chế biến, nuôi trồng, xuất nhập khẩu...

3.1.2.3 Địa bàn mục tiêu

Tập trung phát triển hoạt động NH bán lẻ tại các đô thị loại đặc biệt, loại 1, loại 2 và loại 3 (là các thành phố trực thuộc trung ương hoặc trực thuộc tỉnh, với chức năng là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học kỹ thuật, du lịch, dịch vụ, đầu mối giao thông, giao lưu trong nước và quốc tế có vai trò thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của một vùng lãnh thổ liên tỉnh hoặc của cả nước).

Các loại đô thị nêu trên là những nơi có mật độ dân số đông, dân cư có thu nhập khá trở lên, có nhu cầu chi tiêu hưởng thụ cuộc sống từ đó sẽ có nhu cầu vay vốn để thỏa mãn chi tiêu nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống, do đó tạo ra nhiều tiềm năng để phát triển tín dụng cá nhân.

3.1.2.4 Sản phẩm tín dụng

- Cung cấp cho khách hàng một danh mục sản phẩm tín dụng hấp dẫn, đa dạng, đa tiện ích và phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

✓ Đối với các sản phẩm tín dụng truyền thống: nâng cao chất lượng và tiện ích thông qua cải tiến quy trình nghiệp vụ, đơn giản hoá thủ tục giao dịch và thân thiện với khách hàng.

✓ Cung cấp sản phẩm hiện đại: bắt kịp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, phát triển nhanh trên cơ sở sử dụng đòn bẩy công nghệ hiện đại để cung cấp cho khách hàng trọn gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân.

- Phát triển đa dạng, đầy đủ tất cả các sản phẩm để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng. Nhưng có lựa chọn tập trung phát triển một số sản phẩm chiến lược như: cho vay bất động sản, cho vay kinh doanh tài lộc, cho vay tín chấp, cho vay mua ô tô, thẻ tín dụng An Bình American Express (độc quyền trên toàn quốc).

3.2. Một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh ABBank Hải Phòng

3.2.1. Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ tín dụng

Con người là chủ thể cho vay trong quan hệ tín dụng, là người trực tiếp tham gia mọi công việc từ hoạch định chủ trương chính sách, đến việc thẩm định dự án, xét duyệt cho vay, kiểm tra sử dụng vốn vay, thu nợ. Có thể nói mọi đúng sai, thành công hay thất bại của các dự án tín dụng ngoài nguyên nhân khách quan đều chứa đựng yếu tố chủ quan của CBTD. Do tính đặc thù của công tác này là giao lưu rộng với nhiều doanh nghiệp, nhiều thành phần kinh tế, đồng thời luôn phải nắm bắt tình hình kinh tế thị trường, tình hình sản xuất kinh doanh của các đơn vị có quan hệ tín dụng với ngân hàng nên việc lựa chọn

CBTD để giao việc hết sức quan trọng. Vì vậy CBTD phải có được các tiêu chuẩn: trung thực, có trình độ hiểu biết kinh tế, tài chính cần thiết và có thâm niên làm công tác nghiệp vụ ngân hàng hay nói cách khác là phải có đủ độ tin cậy.

Thực tế hoạt động của đội ngũ CBTD trong thời gian qua cho thấy đã phải đảm nhận quá nhiều việc từ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định dự án đến theo dõi, giám sát và thu nợ nên tất yếu không thể tránh khỏi thiếu sót. Để hoàn thiện đội ngũ CBTD, trong thời gian tới, NHCT cần tiến hành đồng bộ các biện pháp sau:

Cần có chiến lược phát triển nguồn nhân lực lâu dài, có kế hoạch đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đảm bảo cán bộ ngân hàng có nghiệp vụ chuyên môn giỏi, đáp ứng được yêu cầu hiện đại hoá công nghệ ngân hàng. Có chính sách hợp lý và xây dựng môi trường văn hoá làm việc phù hợp để ổn định và khai thác được các ưu thế tối đa của nguồn nhân lực. Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực có tính dài hạn thông qua hình thức đào tạo tại nước ngoài. Tham gia các chương trình đào tạo do các tổ chức quốc tế tổ chức tại Việt Nam, học tập kinh nghiệm quản lý điều hành thông qua các cố đồng nước ngoài.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo các hướng sau: Đào tạo và đào tạo lại cán bộ để thực hiện tốt các nghiệp vụ của ngân hàng hiện đại; tiêu chuẩn hoá đội ngũ cán bộ ngân hàng gắn liền với thu nhập; tuyển dụng nguồn nhân lực trẻ, có trình độ cao, có chính sách sử dụng và khuyến khích thoả đáng nguồn nhân lực có trình độ về làm việc tại các ngân hàng.

3.2.2 Thành lập bộ phận nghiên cứu, phân tích và dự báo kinh tế vĩ mô

Trong điều kiện hệ thống cung cấp thông tin tín dụng của Chi nhánh ABBank Hải Phòng đang hoạt động hiệu quả chưa cao, cạnh tranh trong lĩnh vực tín dụng của Chi nhánh ABBank Hải Phòng ngày càng gay gắt làm TD có nguy cơ tăng cao thì việc Chi nhánh ABBank Hải Phòng thành lập bộ phận nghiên cứu, phân tích và dự báo kinh tế vĩ mô là điều cần thiết

Bộ phận này sẽ cập nhật thông tin về tình hình kinh tế, thị trường tiền tệ; trao đổi tham vấn với các chuyên gia kinh tế trong và ngoài nước nhằm giúp ban lãnh đạo Chi nhánh ABBank Hải Phòng chủ động linh hoạt điều hành hoạt động, ứng phó kịp thời với diễn biến của thị trường và sự điều hành của nhà nước.

Thông tin mà bộ phận này cung cấp sẽ làm định hướng cho hoạt động tín dụng, chiến lược quản lý rủi ro tín dụng, chiến lược khách hàng và chiến lược đầu tư vốn tín dụng của mình trên cơ sở đó ngân hàng có thể thực hiện các giải pháp mở rộng tín dụng an toàn - hiệu quả - bền vững.

- Thường xuyên tổ chức tập huấn, đào tạo nghiệp vụ nhằm góp phần nâng cao trình độ chuyên môn, đặc biệt chú trọng về khả năng thẩm định, phân tích kết quả kinh doanh và tình hình sử dụng vốn vay. Ngân hàng thường xuyên cử cán bộ sang tham quan, học hỏi kinh nghiệm của các ngân hàng khác trong và ngoài nước trên các lĩnh vực có liên quan đến tín dụng. Ngoài những kiến thức về chuyên môn, CBTD cũng phải am hiểu về luật pháp, ngoại ngữ để phục vụ cho công việc của mình, ngân hàng cần tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên được đi học thêm để nâng cao kiến thức, tổ chức nghiên cứu các Nghị định, Quyết định của Chính phủ và văn bản của NHNN.

- Hoàn thiện mô hình tín dụng mới, phân công CBTD quản lý theo ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh, quy mô vốn vay nhất định phù hợp với năng lực, trình độ kinh nghiệm của cán bộ, đáp ứng yêu cầu quản lý và hạn chế sai sót trong khâu thẩm định về thị trường, kỹ thuật.

- Cần phân định rõ quyền hạn và trách nhiệm cũng như chế độ khen thưởng cụ thể đối với CBTD. Điều này một mặt khuyến khích cán bộ nhân viên tích cực hăng hái làm việc hạn chế tình trạng làm bừa, làm ẩu hoặc phục vụ mục đích riêng tư.

- Định kỳ tổ chức các cuộc hội thảo tổng kết đánh giá tình hình hoạt động tín dụng, phân tích sai sót cũng như kết quả đạt được của ngân hàng từ đó học

hỏi, đúc rút kinh nghiệm cho CBTD, tránh vấp phải những sai lầm không đáng có.

Cần đẩy mạnh công tác kiểm soát nội bộ với mục tiêu quan trọng xây dựng được hệ thống tìm kiếm những xu hướng tiềm ẩn tiêu cực, bất ổn và thiếu sót trong hoạt động của ngân hàng để đưa ra biện pháp chấn chỉnh. Để thực hiện được mục tiêu trên, Chi nhánh ABBank Hải Phòng cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Cán bộ ở bộ phận này cần độc lập với các bộ phận khác, là người có năng lực, kinh nghiệm, và ngân hàng phải thường xuyên cho tham gia bồi dưỡng, nâng cao trình độ nghiệp vụ, có quy định trách nhiệm đối với cán bộ kiểm soát, có chế độ khuyến khích thưởng phạt để nâng cao tinh thần trách nhiệm trong hoạt động kiểm soát.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích của kiểm tra, quá trình kiểm tra thực hiện theo định kỳ hoặc không định kỳ.

- Khi xây dựng chiến lược hoạt động cần phân tích, tính toán các điều kiện kinh tế vĩ mô, xu hướng phát triển của thị trường dịch vụ, thị trường vốn, trong đó có tính đến tình hình quốc tế. Chỉ chấp nhận các loại rủi ro cho phép đối với từng nghiệp vụ sau khi đã phân tích chi tiết trên tất cả các khía cạnh luật pháp và kinh tế.

3.2.3. Đa dạng hóa danh mục cho vay và sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhằm giảm thiểu rủi ro

Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ cung cấp trên thị trường theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ truyền thống, phát triển các dịch vụ mới:

- Đối với các dịch vụ truyền thống (dịch vụ tín dụng, dịch vụ thanh toán...) đây là yếu tố nền tảng không chỉ có ý nghĩa duy trì khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới, mà còn tạo ra thu nhập lớn nhất cho ngân hàng. Vì vậy, NHTM cần phải duy trì và nâng cao chất lượng theo hướng: hoàn thiện quá trình cung cấp

dịch vụ, đảm bảo tính công khai, minh bạch, đơn giản thủ tục làm cho dịch vụ dễ tiếp cận và hấp dẫn khách hàng. Nâng cao chất lượng tín dụng gắn với tăng trưởng tín dụng; xoá bỏ những ưu đãi trong cơ chế tín dụng nhằm tạo môi trường kinh doanh bình đẳng; hoàn thiện cơ chế huy động tiết kiệm bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ với lãi suất phù hợp để huy động tối đa vốn nhàn rỗi trong xã hội vào NH; nghiên cứu áp dụng cách phân loại nợ dựa trên cơ sở rủi ro và trích dự phòng rủi ro theo các chuẩn mực quốc tế để nâng cao uy tín của NH.

- Đối với các dịch vụ mới như chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, thẻ tín dụng, bảo lãnh ngân hàng, thấu chi, các sản phẩm phái sinh... cần phải nâng cao năng lực marketing của các NHTM, giúp các doanh nghiệp và công chúng hiểu biết, tiếp cận và sử dụng có hiệu quả các dịch vụ ngân hàng; nâng cao tiện ích của các dịch vụ ngân hàng; sử dụng linh hoạt công cụ phòng chống rủi ro gắn với các đảm bảo an toàn trong kinh doanh ngân hàng.

- Xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ phù hợp trong từng thời kỳ, nghiên cứu lợi thế và bất lợi của từng dịch vụ, giúp khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng một cách hiệu quả nhất.

3.2.4 Các giải pháp hỗ trợ khác

3.2.4.1 Chi nhánh cần giúp các DNVVN lập phương án kinh doanh

Hầu hết các doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa biết cách lập kế hoạch cũng như triển khai dự án một cách tốt nhất, điều này gây khó khăn cho DN trong việc tiếp cận nguồn vốn vay của Chi nhánh ABBank Hải Phòng. Để nhanh chóng đáp ứng được nhu cầu này cán bộ của Chi nhánh nên giúp doanh nghiệp lập phương án kinh doanh ngay từ đầu, tránh trường hợp doanh nghiệp lập xong phương án rồi (nhưng vẫn còn sai sót), sau đó chờ ngân hàng thẩm định, sẽ gây mất thời gian.

3.2.4.2 Yêu cầu báo cáo tài chính của các DN được kiểm toán và phải có chế tài để đảm bảo tính minh bạch về thông tin tài chính

Nhằm tránh tình trạng các DN có nhiều báo cáo tài chính khác nhau trong một niên độ kế toán, Chi nhánh ABBank Hải Phòng cần yêu cầu các DN muốn

vay tiền ngân hàng cần cung cấp báo cáo kiểm toán do các công ty kiểm toán độc lập thực hiện hoặc các báo cáo nộp cho cơ quan thuế để làm căn cứ tài liệu, thông tin thẩm định tín dụng cũng như phê duyệt tín dụng. Ngoài ra, để số liệu trên báo cáo tài chính trung thực cần có biện pháp chế tài đối với DN có ý gian lận, khai báo không đúng sự thật.

3.2.4.3 Thành lập bộ phận thẩm định giá tài sản độc lập

Việc CBTD của Chi nhánh đang tự thẩm định và đánh giá tài sản thế chấp là không khách quan, thiệt thòi cho khách hàng. Do vậy để đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng và tránh thiệt thòi cho khách hàng vay vốn Chi nhánh có thể đề xuất Hội sở chính thành lập bộ phận thẩm định giá tài sản một cách độc lập với hoạt động phê duyệt tín dụng.

Bộ phận thẩm định giá này với khả năng chuyên môn sâu sẽ giúp cho các CBTD có thông tin thẩm định giá một cách nhanh chóng, thuận tiện, chính xác. Điều này giúp các Chi nhánh giảm khối lượng công việc, tiết kiệm thời gian và chi phí cho cán bộ tín dụng trong quá trình quản lý hồ sơ tín dụng và tiếp cận khách hàng có nhu cầu vay vốn. Mặt khác, bộ phận thẩm định giá hoàn toàn chịu trách nhiệm với thông tin cung cấp cho CBTD và người ra phán quyết tín dụng.

KẾT LUẬN

Với mục tiêu nghiên cứu của đề tài là tổng hợp lý luận, phân tích đánh giá thực trạng và đưa ra các giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng nhằm góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, năng lực cạnh tranh của Chi nhánh ABBank Hải Phòng trong tiến trình hội nhập, khóa luận đã thực hiện được những nội dung chủ yếu sau:

Một là, khóa luận trình bày tổng quan lý luận cơ bản về tín dụng ngân hàng và hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng. Trong đó đề cập khái niệm, đặc điểm; vai trò của tín dụng đối với các chủ thể trong nền kinh tế; các sản phẩm tín dụng; những chỉ tiêu đánh giá sự phát triển tín dụng của NHTM. Khóa luận đưa ra những trường hợp ngân hàng nước ngoài thành công trên thị trường ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam từ đó chỉ ra bài học kinh nghiệm phát triển tín dụng cho các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và cho Chi nhánh ABBank Hải Phòng nói riêng.

Hai là, khóa luận đi vào nghiên cứu thực trạng, giải pháp và biện pháp nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh ABBank Hải Phòng giai đoạn 2016 – 2018. Đồng thời, cũng nêu lên những hạn chế cần khắc phục như: chưa tạo được sản phẩm dịch vụ mang tính đột phá, tổ chức bộ máy bán lẻ chưa chuyên nghiệp, khâu quảng bá, tiếp thị còn yếu... và những nguyên nhân của những hạn chế đối với việc phát triển hoạt động tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng tại Chi nhánh ABBank Hải Phòng như: chưa chú trọng đúng mức đến vấn đề hoàn thiện và phát triển tín dụng một cách toàn diện, hạn chế do trình độ quản lý, mạng lưới kênh phân phối hoạt động hiệu quả chưa cao, thiếu tính đồng bộ trong triển khai bán lẻ từ Hội sở chính đến chi nhánh và phòng giao dịch.

Ba là, trên cơ sở những nguyên nhân hạn chế và những định hướng phát triển của Chi nhánh ABBank Hải Phòng, khóa luận đưa ra 4 giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với Chi nhánh ABBank Hải Phòng như: (1) giải pháp phát triển và nâng cao trình độ chuyên môn của CBTD; (2) Thành lập

bộ phận phân tích, dự báo thông tin vĩ mô; (3) Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng; (4) Nhóm các giải pháp hỗ trợ khác.

Những giải pháp nêu trên cần phải được triển khai một cách đồng bộ và vững chắc nhằm thực hiện được chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ song hành với bán buôn, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và giữ vững vị thế của Chi nhánh ABBank Hải Phòng trong thời kỳ cạnh tranh và hội nhập.

Đây là đề tài không mới nhưng là nội dung quan tâm của Chi nhánh ABBank Hải Phòng nói riêng và của những ngân hàng trước đây chỉ tập trung hoạt động kinh doanh nói chung. Vì trong tình hình hội nhập, có sự cạnh tranh gay gắt không chỉ ở các ngân hàng trong nước mà còn ở các ngân hàng nước ngoài khiến cho mảng hoạt động kinh doanh bán buôn trước đây không còn là lợi thế so sánh nữa. Để tồn tại và phát triển các ngân hàng này buộc phải chuyển hướng tích cực sang phát triển song hành hoạt động ngân hàng bán lẻ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mình.

Em rất mong được sự đóng góp quý báu của các nhà khoa học, quý thầy cô, các anh chị và các bạn để những khiếm khuyết và hạn chế của khóa luận được bổ sung và hoàn chỉnh hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, năm 2015, Tín dụng ngân hàng, NXB Thống kê
2. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, năm 2014, Tiền tệ ngân hàng, NXB Thống kê
3. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, TS Hoàng Đức, PGS.TS Trần Huy Hoàng, TS Trâm Xuân Hương, năm 2015, Tiền tệ ngân hàng, NXB Thống kê
4. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, TS Hoàng Đức, PGS.TS Trần Huy Hoàng, năm 2005, Tín dụng ngân hàng, NXB Thống kê
5. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, TS Hoàng Đức, PGS.TS Trần Huy Hoàng, TS Trâm Xuân Hương, năm 2015, Quản trị ngân hàng, NXB Lao động xã hội
6. TS Nguyễn Minh Kiều, năm 2017, Nghiệp Vụ Ngân Hàng Thương Mại, NXB Thống Kê
7. PGS.TS Trần Huy Hoàng, năm 2017, Quản Trị Ngân Hàng Thương Mại, NXB Lao Động Xã Hội
8. NHNN Việt Nam, quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN, quyết định 493/2007/QĐ-NHNN, quyết định 18/2007/QĐ-NHNN
9. Báo cáo tài chính của Chi nhánh ABBank Hải Phòng năm 2016, 2017, 2018