

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

-----



ISO 9001 : 2008

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Nguyễn Thị Thu Hương  
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Lan**

**HẢI PHÒNG - 2012**

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

-----

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG  
THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH UÔNG BÍ**

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

**Sinh viên : Nguyễn Thị Thu Hương  
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Lan**

**HẢI PHÒNG – 2012**

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

-----

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Nguyễn Thị Thu Hương

Mã SV: 121431

Lớp: QT1203T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: : Nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại

Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp .

- Nghiên cứu những vấn đề cơ bản về chất lượng cho vay của Ngân hàng Thương mại.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí.

- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí trong thời gian tới.

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

Số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán trong bài khóa luận được lấy từ Bảng cân đối kế toán và Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí giai đoạn 2009 – 2011.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí.

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

**Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Trần Thị Lan.

Học hàm, học vị: Thạc sĩ.

Cơ quan công tác: Khoa ngân hàng và bảo hiểm, Học viện tài chính.

Nội dung hướng dẫn: Hoàn thành đề tài Khóa luận tốt nghiệp.

**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 02 tháng 04 năm 2012

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 07 tháng 07 năm 2012

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

***Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2012***

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGUT *Trần Hữu Nghị***

**BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP  
CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài "Nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí "**

**Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Thu Hương**

**Lớp: QT1203T**

**Người nhận xét: Ths. Trần Thị Lan**

Với tư cách là GVHD Khóa luận tốt nghiệp cho sinh viên Nguyễn Thị Thu Hương, lớp QT1203T, tôi có một số nhận xét sau:

**1. Về tinh thần, thái độ ý thức:**

Sinh viên Nguyễn Thị Thu Hương trong quá trình làm Khóa luận tốt nghiệp đã thực hiện đúng tiến độ theo quy định của trường, luôn có ý thức chăm chỉ và cố gắng học hỏi kiến thức thực tế, và có thái độ nghiêm túc trong nghiên cứu, hoàn thành tốt Khóa luận theo sự chỉ dẫn của giáo viên.

**2. Về kết quả Khóa luận:**

**2.1. Về mặt nội dung:**

- Chương 1 của Khóa luận, tác giả đã hệ thống hóa được những vấn đề cơ bản về chất lượng cho vay của NHTM. Các mục, các nội dung trình bày, phân tích và diễn giải trong chương 1 là hợp lý, logic phù hợp với tên đề tài lựa chọn nghiên cứu.

- Chương 2, tác giả đi tìm hiểu thực trạng hoạt động kinh doanh và tập trung nghiên cứu thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí. Tác giả đã có những đánh giá khá xác đáng về thực trạng chất lượng cho vay (kết quả đạt được và một số tồn tại) tại đơn vị thực tập và tìm ra được nguyên nhân của những tồn tại đó. Các số liệu phân tích có nguồn gốc rõ ràng.

- Chương 3, trên cơ sở lý luận và thực tiễn tác giả đã đề xuất 1 số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí. Về cơ bản các giải pháp đưa ra phù hợp với tình hình thực tiễn tại đơn vị, có cơ sở khoa học.

Các nội dung đề cập logic phù hợp với nội dung nghiên cứu; các phân tích, diễn giải khá chi tiết, đầy đủ ở mỗi phần, mỗi mục.

### **2.2. Về hình thức và tính khoa học của Khóa luận:**

- Hình thức trình bày đẹp, rõ ràng, theo đúng quy định.
- Nội dung và kết cấu của Khóa luận đã đảm bảo được tính khoa học:
  - + Kết cấu các chương, mục, tiểu mục được sắp xếp hợp lý, dễ hiểu.
  - + Các vấn đề lý luận và thực tiễn đề cập trong đề tài là hợp lý và đảm bảo tính logic khoa học.

### **3. Kết luận**

Khóa luận tốt nghiệp của sinh viên Nguyễn Thị Thu Hương, lớp QT1203T đảm bảo tính khoa học, tính thực tiễn, đã giải quyết được các yêu cầu nghiên cứu đặt ra. Khóa luận đạt chất lượng tốt.

#### **Điểm đánh giá:**

*Hà Nội, ngày 25 tháng 6 năm 2012*

**Giáo viên hướng dẫn**

**Ths. Trần Thị Lan**

**MỤC LỤC**

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	17
1.1. Khái quát về NHTM và hoạt động cho vay của NHTM.....	17
1.1.1. NHTM .....	17
1.1.2. Hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại .....	21
1.2. Chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại .....	27
1.2.1. Quan niệm về chất lượng cho vay Ngân hàng .....	27
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại .....	28
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tại NHTM .....	35
1.2.4. Sự cần thiết nâng cao chất lượng cho vay.....	39
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH UÔNG BÍ</b> .....	41
2.1. Khái quát về NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí .....	41
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí .....	41
2.1.2. Khái quát cơ cấu tổ chức của Ngân hàng.....	43
2.1.3. Chức năng các phòng ban. ....	44
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh chủ yếu của chi nhánh thời gian qua. ....	45
2.2. Thực trạng chất lượng cho vay tại NHTMCP công thương VN, Chi nhánh Uông Bí .....	50
2.3. Đánh giá chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí .....	60
2.3.1. Những kết quả đạt được .....	60
2.3.2. Những hạn chế về chất lượng cho vay .....	61
2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế .....	61
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG</b>	



<b>THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH UÔNG BÍ.....</b>	<b>64</b>
3.1. Định hướng hoạt động cho vay của NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí. ....	64
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí .....	65
3.2.1. Hoàn thiện chính sách cho vay.....	65
3.2.2. Thực hiện tốt quy trình cho vay .....	67
3.2.3. Nâng cao chất lượng thẩm định .....	69
3.2.4. Đa dạng hóa hình thức cho vay.....	70
3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động Marketing đi kèm với hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng .....	71
3.2.6. Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng .....	71
3.3. Một số kiến nghị.....	73
3.3.1. Đối với Chính phủ.....	73
3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	74
3.3.3. Đối với Ngân hàng Công thương Việt Nam .....	75
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>63</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>78</b>

## LỜI CẢM ƠN



Qua 4 năm học tập dưới mái trường Đại học Dân Lập Hải Phòng, được sự truyền đạt tận tình của Quý thầy, cô, em đã tích lũy được nhiều kiến thức bổ ích và làm quen với nhiều phương thức học. Chính nhờ nền tảng tri thức này, em dễ dàng lĩnh hội những kiến thức mới trong quá trình thực tập để làm hành trang cho em tiếp cận và làm chủ công việc trong tương lai.

Để hoàn thành Khóa luận này, em xin chân thành cảm ơn:

- Giáo viên hướng dẫn: Cô ThS Trần Thị Lan đã tận tình chỉ bảo, sửa chữa những sai sót, giúp em hoàn thành tốt Khóa luận.

- Quý Thầy, Cô trong khoa Quản trị kinh doanh, ngành Tài chính- Ngân hàng đã nhiệt tình truyền đạt kiến thức, góp ý, bổ sung để Khóa luận em được hoàn chỉnh.

- Tập thể nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí, đặc biệt là phòng Tín dụng đã tận tình hướng dẫn nghiệp vụ, cung cấp những tài liệu cần thiết để em tìm hiểu.

- Gia đình yêu thương - nguồn cổ vũ tinh thần luôn bên em, động viên em hoàn thành tốt Khóa luận.

Trong quá trình hoàn thành Khóa luận, do hạn chế về thời gian cũng như chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế, nên bài làm của em không tránh khỏi thiếu sót. Em kính mong nhận được sự góp ý và chỉ bảo của quý thầy cô và các cô chú, anh chị trong ngân hàng để đề tài được hoàn chỉnh hơn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc Quý thầy cô, tập thể nhân viên tại Ngân hàng có nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành đạt.

*Hải Phòng, ngày 25 tháng 06 năm 2012*

Sinh viên thực hiện

**Nguyễn Thị Thu Hương**

**CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

<b>Tên đầy đủ</b>	<b>Tên tắt</b>
Ngân hàng Thương mại	NHTM
Quyết định	QĐ
Ngân hàng Nhà nước	NHNN
Ngân hàng Trung ương	NHTW
Tài sản cố định	TSCĐ
Thị trường chứng khoán	TTCK
Ngân hàng	NH
Tổ chức tín dụng	TCTD
Hội đồng quản trị	HĐQT
Ngân hàng Công thương	NHCT
Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh	BCKQHĐKD
Quốc doanh	QD
Ngân hàng Thương mại cổ phần	NHTMCP
Chi nhánh Ngân hàng Công thương	CNNHCT
Tổ chức kinh tế	TCKT
Doanh nghiệp ngoài quốc doanh	DNNQD
Doanh nghiệp Nhà Nước	DNNN

**DANH MỤC CÁC BẢNG**

1	Bảng 2.1. Tổng vốn huy động giai đoạn 2009-2011	31
2	Bảng 2.2. Dư nợ cho vay giai đoạn 2009-2011	34
3	Bảng 2.2.1. Doanh số cho vay và cơ cấu	37
4	Bảng 2.2.2. Dư nợ và cơ cấu dư nợ	40
5	Bảng 2.2.3. Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu của Ngân hàng	42
6	Bảng 2.2.4. Vòng quay vốn vay	44
7	Bảng 2.2.5. Hiệu suất sử dụng vốn	44
8	Bảng 2.2.6. Tình hình thu nhập	45

**DANH MỤC SƠ ĐỒ HÌNH VẼ**

1	Biểu đồ 2.1. Cơ cấu huy động vốn theo thành phần kinh tế	32
2	Biểu đồ 2.2. Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn	32
3	Biểu đồ 2.3. Dư nợ cuối kỳ giai đoạn 2009 - 2011	35

## **LỜI CAM ĐOAN**

*Tôi xin cam đoan đây là Khóa luận của riêng tôi, mọi số liệu trong Khóa luận có nguồn gốc rõ ràng và trung thực đều xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.*

*Hải phòng, Ngày 25 tháng 6 năm 2012*

**Sinh viên:**

***Nguyễn Thị Thu Hương***

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Sự cần thiết của đề tài

Hoạt động cho vay của hệ thống NHTM nói chung và Ngân hàng Công thương nói riêng đang đứng trước những thuận lợi cũng như thách thức rất lớn trong quá trình hội nhập. Thuận lợi chủ yếu là bên cạnh việc có một hệ thống khá vững chắc từ Trung ương đến cơ sở được xây dựng hàng chục năm nay, các NHTM từng bước được tiếp cận với các công nghệ hiện đại, kinh nghiệm quản lý và kinh doanh tiên tiến, hệ thống luật pháp và cơ chế chính sách ngày càng hoàn thiện để nâng cao hiệu quả cho vay. Tuy nhiên, trong hoạt động cho vay, các NHTM cũng đứng trước nhiều khó khăn thách thức: Chất lượng cho vay còn thấp, hệ quả là hiệu quả kinh doanh thấp, tình trạng nợ xấu chiếm tỷ lệ cao và luôn là nguy cơ tiềm ẩn của khủng hoảng và Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưng Bí cũng không phải là trường hợp ngoại lệ. Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài *“Nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam, Chi nhánh Ưng Bí”* có ý nghĩa quan trọng, góp phần nâng cao sức cạnh tranh của Chi nhánh nói riêng và của hệ thống Ngân hàng Công thương nói chung trong quá trình hội nhập.

### 2. Mục đích nghiên cứu

- Nghiên cứu những vấn đề cơ bản về chất lượng cho vay của Ngân hàng Thương mại.
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Ưng Bí.
- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Ưng Bí trong thời gian tới.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu là chất lượng cho vay của NHTM.
- Phạm vi nghiên cứu là chất lượng cho vay của NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Ưng Bí giai đoạn 2009 – 2011.

4. Trong quá trình thực hiện Khóa luận, các phương pháp được sử dụng: là phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, phương pháp phân

tích và tổng hợp, mô hình hoá...

## **5. Kết cấu của đề tài**

Ngoài mở đầu, kết luận và tài liệu tham khảo, Khóa luận được kết cấu như sau:

*Chương 1:* Một số vấn đề cơ bản về chất lượng cho vay của Ngân hàng Thương mại;

*Chương 2:* Thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí;

*Chương 3:* Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, Chi nhánh Uông Bí;



## CHƯƠNG 1.

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Khái quát về NHTM và hoạt động cho vay của NHTM

#### 1.1.1. NHTM

##### 1.1.1.1. Định nghĩa NHTM và đặc trưng của NHTM

###### **\* Định nghĩa:**

Ngân hàng là một loại hình tổ chức có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế. Các Ngân hàng có thể được định nghĩa qua chức năng, các dịch vụ hoặc vai trò mà chúng thực hiện trong nền kinh tế.

Trên phương diện những loại hình dịch vụ mà nó cung cấp, Ngân hàng được định nghĩa như sau: “Ngân hàng là các tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất, đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm, dịch vụ thanh toán và thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế”.

Theo Luật các tổ chức tín dụng đã được Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 16/06/2010 thì: “Tổ chức tín dụng là doanh nghiệp thực hiện một, một số hoặc tất cả các hoạt động ngân hàng. Tổ chức tín dụng bao gồm ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tài chính vi mô và quỹ tín dụng nhân dân.”.

“Ngân hàng là một loại hình tổ chức tín dụng, do đó được thực hiện toàn bộ hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan. Hoạt động Ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ Ngân hàng với nội dung chủ yếu, thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán”.

Vậy ta có thể rút ra khái niệm chung: “Ngân hàng là tổ chức kinh tế kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ với nghiệp vụ chính là nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán”

###### **\* Đặc trưng của NHTM**

- Là tổ chức kinh doanh vì mục tiêu lợi nhuận.

- Là tổ chức được phép nhận tiền gửi và có trách nhiệm hoàn trả.
- Sử dụng tiền gửi và huy động được để cho vay là chủ yếu.
- Cung cấp dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế quốc dân trong đó có dịch vụ.

vụ.

#### 1.1.1.2. Hoạt động chủ yếu của NHTM

##### **a. Hoạt động tạo lập nguồn vốn**

Để thực hiện các hoạt động kinh doanh của mình thì Ngân hàng phải có vốn. Nguồn vốn của Ngân hàng rất đa dạng và phong phú. Ngân hàng thường huy động vốn từ các nguồn chủ yếu sau:

##### *\* Vốn tự có và các quỹ của Ngân hàng*

Tuy nguồn này chỉ chiếm một tỉ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn song đây lại là bộ phận rất quan trọng. Nó thể hiện tiềm lực về mặt tài chính của Ngân hàng, là cơ sở để thu hút tiền gửi của khách hàng. Nguồn vốn này còn đóng vai trò như một tấm đệm giảm sóc giúp Ngân hàng tránh khỏi nguy cơ mất khả năng thanh toán hay rơi vào tình trạng khủng hoảng.

Nguồn hình thành loại vốn này rất đa dạng, tùy theo tính chất sở hữu, năng lực tài chính của chủ Ngân hàng yêu cầu và sự phát triển của thị trường. Cụ thể nguồn này gồm có:

- Nguồn vốn hình thành ban đầu: Tùy thuộc vào tính chất của mỗi Ngân hàng mà nguồn gốc hình thành vốn ban đầu là khác nhau: Ngân hàng thuộc sở hữu nhà nước thì vốn do Ngân sách nhà nước cấp, Ngân hàng cổ phần do các cổ đông đóng góp thông qua mua cổ phần hoặc cổ phiếu, Ngân hàng liên doanh do các bên liên doanh đóng góp, Ngân hàng tư nhân là vốn thuộc sở hữu tư nhân.

- Nguồn vốn bổ sung trong quá trình hoạt động: Trong quá trình hoạt động, Ngân hàng gia tăng vốn của chủ theo nhiều phương thức khác nhau tùy thuộc vào điều kiện cụ thể: nguồn từ lợi nhuận, nguồn bổ sung từ phát hành thêm cổ phần, do cấp thêm, góp thêm...

- Các quỹ: Ngân hàng lập ra nhiều quỹ với các mục đích khác nhau như quỹ dự phòng tổn thất, quỹ bảo toàn vốn, quỹ thặng dư...

*\* Nhận tiền gửi*

Tiền gửi là nguồn tiền quan trọng, chiếm tỉ trọng lớn trong tổng nguồn tiền của Ngân hàng.

Tiền gửi bao gồm:

- Tiền gửi thanh toán: Đây là tiền của doanh nghiệp hay cá nhân gửi vào Ngân hàng để nhờ Ngân hàng giữ và thanh toán hộ. Lãi suất của khoản tiền này tuy thấp nhưng thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng các dịch vụ Ngân hàng với mức phí thấp.

- Tiền gửi của cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội: Được chia thành tiền gửi có kì hạn và không có kì hạn. Tiền gửi có kì hạn càng dài thì được hưởng lãi suất càng cao.

- Ngoài ra còn có nguồn tiền gửi của các Ngân hàng thương mại khác.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến quy mô tiền gửi của khách hàng tại Ngân hàng như chính sách lãi suất, phương thức trả lãi của Ngân hàng, tình hình kinh tế xã hội trong từng thời kì, phong tục tập quán, uy tín của Ngân hàng, sự thuận tiện về mặt vị trí địa lý, các dịch vụ do Ngân hàng cung cấp... Nắm được các yếu tố này, Ngân hàng có thể điều chỉnh lượng vốn huy động sao cho phù hợp với nhu cầu vốn của mình.

*\* Vốn vay*

Tiền gửi là nguồn tiền quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại. Tuy nhiên khi cần Ngân hàng thường vay mượn thêm. Thông thường Ngân hàng có thể vay từ các nguồn sau:

- Vay Ngân hàng trung ương

Đây là khoản vay nhằm giải quyết nhu cầu cấp bách trong chi trả của Ngân hàng thương mại. Trong trường hợp thiếu hụt dự trữ, Ngân hàng thương mại thường vay Ngân hàng trung ương. Hình thức cho vay chủ yếu của Ngân hàng trung ương là tái Chiết khấu (tái cấp vốn ).

- Vay các tổ chức tín dụng khác: Là nguồn mà các Ngân hàng vay mượn lẫn nhau và vay của các tổ chức tín dụng khác trên thị trường liên Ngân hàng.

- Vay trên thị trường tài chính: Là hình thức các Ngân hàng vay mượn vốn

bằng cách phát hành các giấy nợ (kì phiếu, trái phiếu, tín phiếu...) trên thị trường tài chính.

***b. Hoạt động sử dụng vốn***

***+ Hoạt động Ngân quỹ***

Là hoạt động nhằm thúc đẩy khả năng thanh toán thường xuyên của Ngân hàng cho khách hàng. Khả năng thanh toán thường xuyên của một Ngân hàng được đảm bảo bằng những tài sản có tính lỏng rất cao như: tiền mặt tại Ngân quỹ, tiền gửi tại NHTW và các NHTM khác, tiền đang trong quá trình thu ... đây là tài sản không sinh lời, hoặc nếu có sinh lời thì cũng rất thấp. Nếu Ngân hàng để lại nhiều tài sản loại này sẽ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Chính bởi vậy, Ngân hàng phải duy trì loại tài sản này ở một mức độ hợp lý sao cho vừa đảm bảo tính thanh khoản vừa đảm bảo khả năng sinh lời.

***+ Hoạt động đầu tư***

Các NHTM thực hiện hoạt động đầu tư bằng nhiều cách, như cho vay liên hàng, góp vốn vào các doanh nghiệp hay mua bán chứng khoán trên thị trường với mục đích tìm kiếm lợi nhuận. Các chứng khoán Ngân hàng nắm giữ thường là các chứng khoán có độ an toàn và có tính lỏng cao, sẽ giúp Ngân hàng đảm bảo khả năng thanh khoản được tốt hơn mà lại không làm giảm hiệu quả kinh doanh. Cho vay trên thị trường liên Ngân hàng cũng là một cách hữu hiệu để tận dụng nguồn vốn nhàn rỗi tạm thời, thường là trong thời gian ngắn.

***+ Hoạt động tín dụng***

Đây là hoạt động kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng. Trong đó Ngân hàng thiết lập quan hệ giao dịch với chủ thể khách hàng thông qua hợp đồng giao tiền hoặc tài sản, cho họ sử dụng trong một thời gian nhất định, sau đó Ngân hàng nhận lại tiền hay tài sản cùng với một khoản tiền lãi tính theo lãi suất đã được thỏa thuận

***c. Hoạt động cung cấp dịch vụ ngân hàng***

Là các hoạt động mà Ngân hàng cung cấp cho khách hàng các dịch vụ có liên quan đi kèm mà qua đó Ngân hàng cũng nhận được một khoản thu dưới hình thức phí, hoa hồng. Các dịch vụ trung gian mà Ngân hàng cung cấp ngày càng trở

nên phong phú, tiện lợi và đáp ứng được tốt hơn nhu cầu của khách hàng cũng như yêu cầu của hoạt động kinh doanh. Có thể kể đến các dịch vụ phát sinh thường xuyên như mua bán, trao đổi ngoại tệ, bảo quản vật có giá, tài trợ các hoạt động của Chính phủ, cung cấp dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán, dịch vụ bảo hiểm, cung cấp dịch vụ ủy thác tư vấn, cung cấp các tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán hộ khách hàng qua các hình thức: phát séc, ủy nhiệm Chi, ủy nhiệm thu, mở thư tín dụng, dịch vụ chuyển tiền...

### ***1.1.2. Hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại***

#### ***1.1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại***

Trong nền kinh tế hàng hóa, trong cùng một thời gian luôn có một số người có số vốn dư thừa tạm thời và có nhu cầu cho vay. Bên cạnh đó, luôn có một số người tạm thời thiếu vốn, có nhu cầu đi vay. Từ đó đã làm phát sinh một mối quan hệ kinh tế mà nội dung của nó là vốn được dịch chuyển từ nơi tạm thời dư thừa sang nơi thiếu vốn với điều kiện hoàn trả vốn và thu được một khoản lợi nhuận do việc cho sử dụng vốn vay. Đây chính là quan hệ cho vay. Như vậy:

*“Cho vay là quan hệ giao dịch giữa hai chủ thể, trong đó một bên chuyển giao tiền hoặc tài sản cho bên kia sử dụng trong một thời gian nhất định, đồng thời bên nhận tiền hoặc tài sản cam kết hoàn trả theo thời hạn đã thỏa thuận”.*

Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng (ban hành kèm theo Quyết định số 1627/2004/QĐ-NHNN ngày 31/12/2004 của Thống đốc NHNN nêu: *“Cho vay là một hình thức của cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”.*

Quan hệ cho vay được hình thành và ra đời từ rất lâu. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, các hình thức cho vay mới ngày càng có trình độ cao hơn. Trong thực tiễn đã có những hình thức cho vay sau: cho vay nặng lãi, cho vay thương mại, cho vay Ngân hàng, cho vay Nhà nước và cho vay tiêu dùng.

Trong các hình thức trên thì cho vay Ngân hàng là một hình thức vô cùng quan trọng, nó là mối quan hệ cho vay chủ yếu, cung cấp phần lớn nhu cầu đi

vay cho các doanh nghiệp và các thể nhân khác trong nền kinh tế.

Cho vay tại Ngân hàng là mối quan hệ vay mượn giữa Ngân hàng với tất cả các cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức trong xã hội. Nhưng nó không phải là mối quan hệ dịch chuyển vốn trực tiếp từ nơi tạm thời dư 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. Cho vay 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. Tuy nhiên, tín dụng Ngân hàng cũng có những đặc điểm riêng biệt khác.

- Cho vay Ngân hàng chủ yếu thực hiện cho vay dưới hình thức tiền tệ. Đây là loại hình tín dụng phổ biến, linh hoạt và đáp ứng nhu cầu cho mọi đối tượng trong nền kinh tế quốc dân.

- Vốn Ngân hàng cho vay chủ yếu bằng nguồn vốn huy động từ bên ngoài chứ không phải hoàn toàn là vốn thuộc sở hữu của mình như cho vay nặng lãi hay cho vay thương mại.

- Cho vay Ngân hàng có thời hạn cho vay phong phú. Ngân hàng có thể cho vay với các thời hạn cho vay khác nhau như: cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn do Ngân hàng có thể điều chỉnh giữa các nguồn vốn với nhau để đáp ứng nhu cầu về thời hạn vay.

Hoạt động cho vay là nghiệp vụ chủ chốt của Ngân hàng, nó là hoạt động sinh lời chủ yếu và luôn chiếm một tỉ trọng lớn trong tổng tài sản của các NHTM. Có thể nói đây là nghiệp vụ căn bản và truyền thống của Ngân hàng.

Khi cho vay, cái mà Ngân hàng thu được là lợi nhuận sau khi đã trừ đi tất cả các khoản phí. Đồng thời đi kèm với lợi nhuận dự kiến là rủi ro. Rủi ro tín dụng sẽ xảy ra khi khách hàng không thực hiện đầy đủ những cam kết trong hợp đồng tín dụng (Không trả đúng hạn hoặc không trả cả vốn và lãi). Bởi vậy Ngân hàng phải xem xét mối quan hệ giữa lợi nhuận và rủi ro để định ra một mức lãi suất phù hợp.

#### *1.1.2.2. Các hình thức cho vay tại ngân hàng thương mại*

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản vay theo nhóm dựa trên một

số tiêu thức nhất định. Trong quá trình phân loại có thể dùng nhiều tiêu thức, song thực tế các nhà kinh tế học thường phân loại cho vay theo các tiêu thức sau đây:

#### **a. Theo thời hạn cho vay**

\* *Cho vay ngắn hạn*: Là loại cho vay có thời hạn dưới 1 năm và được sử dụng để bổ sung sự thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của doanh nghiệp và phục vụ nhu cầu sinh hoạt của các cá nhân. Đối với NHTM, cho vay ngắn hạn chiếm tỉ trọng cao nhất. Với loại cho vay này ít có rủi ro cho Ngân hàng, vì trong thời gian ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có xảy ra thì Ngân hàng vẫn có thể dự tính được.

\* *Cho vay trung hạn*: Là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm, chủ yếu được sử dụng để mua sắm TSCĐ, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng sản xuất, xây dựng các dự án có quy mô nhỏ, có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Loại cho vay này có mức độ rủi ro không cao vì Ngân hàng có khả năng dự đoán được những biến động có thể xảy ra.

\* *Cho vay dài hạn*: Là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm, được sử dụng để cấp vốn cho xây dựng cơ bản, đầu tư xây dựng các xí nghiệp mới, các công trình thuộc cơ sở hạ tầng, cải tiến và mở rộng sản xuất với quy mô lớn. Loại cho vay này có mức độ rủi ro rất lớn vì trong thời gian dài có những biến động xảy ra là không lường trước được.

#### **b. Theo thành phần kinh tế:**

\* *Cho vay cho thành phần kinh tế Nhà nước*: Là loại hình cho vay cung cấp cho các thành phần kinh tế thuộc sở hữu nhà nước. Đối tượng của loại cho vay này là các doanh nghiệp, tổ chức của nhà nước kinh doanh trong các lĩnh vực: Công nghiệp, thương nghiệp, dịch vụ..

\* *Cho vay cho thành phần ngoài Nhà nước*: Là loại hình cho vay cung cấp cho các khách hàng là doanh nghiệp, các công ty trách nhiệm hữu hạn không thuộc sở hữu nhà nước.

**c. Theo mức độ tín nhiệm đối với khách hàng**

\* *Cho vay bảo đảm bằng tài sản:* Là loại hình cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm như thế chấp, cầm cố, hoặc có sự bảo lãnh của người thứ ba. Ngân hàng nắm giữ tài sản của người vay để xử lý, thu hồi nợ khi người vay không thực hiện các nghĩa vụ đã được cam kết trong hợp đồng tín dụng. Hình thức này áp dụng đối với những khách hàng không có hoặc chưa có uy tín cao với Ngân hàng. Mặc dù là có tài sản đảm bảo nhưng hình thức tín dụng này vẫn có độ rủi ro cao vì tài sản có thể bị mất giá hay người bảo lãnh không thực hiện nghĩa vụ của mình.

\* *Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản:* Là loại hình cho vay không có tài sản cầm cố, thế chấp, hoặc không có sự bảo lãnh của người thứ ba. Việc cấp giấy chứng nhận cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng. Muốn vậy, Ngân hàng phải đánh giá hiệu quả sử dụng tiền vay của người vay. Hình thức này áp dụng với những khách hàng có uy tín lớn và có khả năng trả nợ cao. Do đó, mặc dù không có tài sản đảm bảo nhưng đây là loại cho vay ít rủi ro cho Ngân hàng.

**d. Theo đồng tiền được sử dụng trong cho vay:**

\* *Cho vay bằng đồng bản tệ:* Là loại hình cho vay mà Ngân hàng cấp tiền cho khách hàng bằng đồng tiền của nước mình. Nước ta quy định, cho vay để thanh toán trong nước thì chỉ được bằng VND.

\* *Cho vay bằng ngoại tệ:* Là loại hình cho vay mà Ngân hàng cấp tiền cho khách hàng bằng đồng ngoại tệ. Nước ta quy định cho vay bằng ngoại tệ chỉ phục vụ cho nhập khẩu, còn đối với khách hàng thu mua hàng xuất khẩu thì Ngân hàng cho vay bằng ngoại tệ nhưng phải bán luôn cho Ngân hàng và dùng VND đi mua hàng xuất khẩu.

**e. Căn cứ vào hình thái giá trị cho vay**

\* *Cho vay bằng tiền:* Là loại cho vay mà hình thái giá trị tín dụng được cấp bằng tiền.

\* *Cho vay bằng tài sản hay còn gọi là cho thuê tài chính:* Là hình thức cấp tín dụng dưới hình thức hiện vật.



## \* Cho vay tiêu dùng

Dựa vào các cách phân loại trên, các nhà phân tích sẽ biết được kết cấu cho vay của từng loại vay. Từ đó so sánh với kết cấu nguồn huy động, so với nhu cầu của nền kinh tế, sẽ giúp cho các nhà phân tích đánh giá, xem xét kết cấu cho vay như vậy đã phù hợp với Ngân hàng chưa và sẽ đưa ra các giải pháp phù hợp.

## 1.1.2.3. Vai trò hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại

**a. Đối với Ngân hàng thương mại**

Hoạt động chủ yếu của NHTM là việc thu hút vốn để mở rộng cho vay và đầu tư nhằm thu lợi nhuận. Việc sử dụng vốn có hiệu quả hay không quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Chiến lược kinh doanh quan trọng nhất của ngân hàng là chiến lược tín dụng. Trong đó hoạt động cho vay là hoạt động có rủi ro cao nhưng hứa hẹn đem lại lợi nhuận cao nên các ngân hàng luôn quan tâm đến việc mở rộng và nâng cao chất lượng cho vay.

- Mở rộng cho vay làm tăng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng: Khi ngân hàng cho vay ngân hàng thu được tiền lãi:

$$\text{Tiền lãi} = \text{Lãi suất} * \text{Tổng dư nợ thực tế} * \text{Thời gian vay}$$

Tiền lãi chiếm một tỷ lệ lớn trong tổng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng. Khi ngân hàng mở rộng cho vay về chiều rộng làm tổng dư nợ tăng lên; nếu ngân hàng không gặp rủi ro lớn từ các khoản cho vay này thì chắc chắn doanh thu và lợi nhuận sẽ tăng lên. Khi ngân hàng mở rộng cho vay về chiều sâu chất lượng của các khoản cho vay tăng lên, khả năng thu hồi vốn vay và lãi là cao, đặc biệt đối với các khoản vay với thời hạn dài thì doanh thu và lợi nhuận từ các khoản vay này cũng tăng lên.

Ngoài thu từ lãi, ngân hàng còn có các khoản thu phí dịch vụ như: dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ thanh toán, dịch vụ tư vấn....

- Nâng cao chất lượng cho vay: Giúp ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững.

**b. Đối với các doanh nghiệp, dân cư**

Với chức năng chính là “đi vay để cho vay”, Ngân hàng đứng ra huy động

tiền gửi từ dân cư và các doanh nghiệp. Mỗi cá nhân và tổ chức, khi có nguồn vốn nhàn rỗi tạm thời, có thể gửi vào Ngân hàng như một sự lựa chọn an toàn và là quyết định đầu tư ít rủi ro. Ngân hàng dùng số vốn tạm thời này để cung cấp cho các cá nhân và các doanh nghiệp khác đang có nhu cầu về vốn. Do có Ngân hàng đứng ra làm trung gian cho quá trình luân chuyển vốn nên các nguồn vốn có thể được tập trung và đến được với người cần vốn, giảm được các chi phí xã hội và bảo đảm ba bên cùng có lợi. Chính các lợi ích đó đã khuyến khích các cá nhân, tổ chức gửi vốn vào Ngân hàng. Hoạt động cho vay càng phát triển thì càng thúc đẩy quá trình tích tụ vốn.

Các doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh dựa trên vốn chủ sở hữu và vốn vay. Một trong những nguồn đi vay là từ Ngân hàng. Đây là nguồn tài trợ hiệu quả bởi vì nó thỏa mãn nhu cầu vốn về cả số lượng và thời hạn. Hơn nữa, để có thể vay vốn được từ Ngân hàng, các doanh nghiệp buộc phải nâng cao uy tín của mình để đảm bảo được các nguyên tắc tín dụng. Nó đòi hỏi các doanh nghiệp phải tìm hiểu thị trường, khai thác thông tin, định lượng hoạt động kinh doanh của mình sao cho có hiệu quả. Điều đó làm tăng hiệu quả của các dự án và phương án.

Đứng trước xu thế quốc tế hóa, các doanh nghiệp không chỉ có quan hệ mua bán với các thành phần kinh tế trong nước mà còn có quan hệ xuất nhập khẩu với các doanh nghiệp nước ngoài. NHTM có thể thúc đẩy mối quan hệ này thông qua hình thức bảo lãnh, cho vay đối với doanh nghiệp để từ đó nâng cao uy tín của doanh nghiệp trên trường quốc tế.

### **c. Đối với Nhà nước**

Hoạt động cho vay tạo ra thu nhập chủ yếu cho ngân hàng, tạo ra nguồn thu cho ngân sách nhà nước.

Cho vay Ngân hàng là công cụ để Nhà nước điều tiết khối lượng tiền tệ trong lưu thông. Thông qua việc cấp tín dụng cho nền kinh tế, Ngân hàng đã tạo nên cung tiền tệ. Đó chính là khả năng tạo tiền của Ngân hàng.

Như ta đã biết, một khoản tiền gửi ban đầu khi gửi vào, sau khi đã trừ đi khối lượng dự trữ, sẽ được Ngân hàng sử dụng để cấp cho vay. Sau đó, khoản

tiền này lại quay trở lại Ngân hàng một cách lặp đi lặp lại. Khối lượng tiền gửi được ghi nhận tại Ngân hàng sẽ tăng lên nhiều lần so với số tiền gửi ban đầu. Vì thế cung tiền trong nền kinh tế tăng lên. Tỷ lệ cấp cho vay của Ngân hàng so với khối lượng vốn huy động càng lớn thì mức cung tiền tệ, hay khối lượng tiền tệ thực trong lưu thông càng lớn. Do vậy, bằng các chính sách của mình, NHTW dễ dàng thay đổi lượng tiền trong lưu thông bằng cách điều chỉnh tỷ lệ dự trữ bắt buộc hoặc hạn mức tín dụng đối với các NHTM.

## **1.2. Chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại**

### **1.2.1. Quan niệm về chất lượng cho vay Ngân hàng**

Chất lượng cho vay có thể được hiểu một cách đơn giản là hiệu quả của việc cho vay mang lại, là khả năng thu hồi đầy đủ và đúng hạn cả vốn gốc lẫn lãi theo dự định. Hiệu quả và khả năng thu nợ càng lớn thì chất lượng cho vay càng cao và ngược lại.

Để có thể hiểu rõ hơn về chất lượng cho vay, ta xem xét sự thể hiện chất lượng cho vay trên các khía cạnh sau:

- *Đối với khách hàng:* Chất lượng cho vay được thể hiện ở sự phù hợp về lãi suất và kỳ hạn của khoản vay, mức độ đáp ứng nhu cầu vốn cho kinh doanh và mức độ thuận tiện trong giao dịch (thái độ tiếp đón của nhân viên Ngân hàng, thủ tục đơn giản, thuận lợi, thu hút được nhiều khách hàng mà vẫn đảm bảo các nguyên tắc tín dụng...).

- *Đối với NHTM:* Chất lượng cho vay được thể hiện ở phạm vi, giới hạn cho vay phải phù hợp với thực lực bản thân Ngân hàng, vừa đảm bảo được tính cạnh tranh trên thị trường, vừa đảm bảo nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi. Chất lượng cho vay được đánh giá dựa vào việc thanh toán gốc, lãi đúng hạn đồng và sự hợp tác của khách hàng trong thời kỳ vay vốn.

- *Đối với Nhà nước:* Chất lượng cho vay được thể hiện ở việc cho vay phục vụ sản xuất, lưu thông hàng hóa, góp phần giải quyết công ăn việc làm cho người lao động, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt nhất mối quan hệ giữa tăng trưởng cho vay và tăng trưởng kinh tế.

Như vậy, chất lượng cho vay là một khái niệm hoàn toàn tương đối, nó vừa cụ

thể vừa trừu tượng. Chất lượng cho vay là một khái niệm tương đối rộng và là một chỉ tiêu chất lượng. Phải hiểu đúng được bản chất của chất lượng cho vay sẽ giúp cho ngân hàng thương mại phân tích, đánh giá đúng được hiệu quả cho vay hiện tại cũng như xác định được nguyên nhân của những tồn tại có thể đưa ra những biện pháp quản lý hữu hiệu để có thể đứng vững được trên thị trường cạnh tranh.

### ***1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại***

Để đánh giá thực lực của một Ngân hàng, người ta phải đánh giá và xem xét đến chất lượng của hoạt động cho vay. Chất lượng cho vay là một chỉ tiêu tổng hợp, nó thể hiện sức mạnh của một Ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để phát triển. Có nhiều chỉ tiêu dùng để đánh giá chất lượng cho vay, gồm cả các chỉ tiêu định tính và định lượng.

#### ***1.2.2.1. Các chỉ tiêu định tính***

##### ***a. Đảm bảo các nguyên tắc cho vay theo pháp luật của Nhà nước***

Pháp luật của ngân hàng như là: Luật NHNN, luật các tổ chức tín dụng (TCTD), việc chấp hành văn bản chỉ đạo của Nhà nước, Chính phủ và của ngân hàng, chấp hành quy chế, quy trình nghiệp vụ, chế độ, thể lệ tín dụng trong quá trình thực hiện quy chế cho vay. Khi thực hiện nghiệp vụ tín dụng nói chung, hay cụ thể là nghiệp vụ cho vay, các ngân hàng phải tuân thủ các điều kiện, các nguyên tắc quy định của nhà nước và của thống đốc NHNN. Các nguyên tắc và điều kiện không tách rời nhau. Do đó nếu coi nhẹ bất kỳ một nguyên tắc, một điều kiện nào thì sẽ ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng.

##### ***b. Đảm bảo chính sách xã hội của Nhà nước trong cho vay:***

Tín dụng ngân hàng góp phần tăng trưởng, phát triển kinh tế và khả năng tạo việc làm cho nguồn nhân lực xã hội. Việc nâng cao chất lượng cho vay sẽ góp phần vào việc đổi mới nền kinh tế. Đây là hệ quả tất yếu khi khách hàng và ngân hàng hoạt động có hiệu quả, đem lại lợi ích cho cả hai bên. Chất lượng cho vay được coi là tốt khi nó góp phần nâng cao năng lực sản xuất cho doanh nghiệp, giải quyết công việc làm tăng thu nhập, nâng cao mức sống dân cư, thể hiện ở sự ổn định tài chính tiền tệ quốc gia.

*c. Uy tín ngân hàng đối với khách hàng*

Trong nền kinh tế thị trường luôn có sự cạnh tranh, để tồn tại và phát triển các ngân hàng phải chấp nhận cạnh tranh như sự lựa chọn tất yếu. Vì cạnh tranh như một quy luật tự nhiên, là động lực thúc đẩy kinh tế phát triển. Trong cùng một môi trường như nhau các ngân hàng phải tận dụng được cơ hội vươn lên trên đối thủ cạnh tranh khẳng định vị thế của mình trong nền kinh tế. Do vậy uy tín của ngân hàng là rất quan trọng với sự phát triển và tồn tại của ngân hàng. Nếu ngân hàng nào có uy tín thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng và khi đó số khách hàng có chất lượng, làm ăn có uy tín sẽ tăng, tìm kiếm được nhiều khách hàng có tiềm năng tốt. Tăng khả năng huy động vốn, tạo điều kiện mở rộng cho vay. Hạn chế rủi ro tín dụng của ngân hàng. Đó là một dấu hiệu cho thấy sự khả quan về chất lượng cho vay ở mỗi ngân hàng.

*d. Thái độ phục vụ và thủ tục trong cho vay*

Trong nền kinh tế thị trường luôn có sự cạnh tranh như hiện nay, nhiệm vụ cấp bách của ngân hàng không chỉ đơn thuần là nâng cao uy tín trên thị trường, mà đó còn là việc duy trì và củng cố uy tín đó nữa. Thái độ phục vụ với khách hàng và việc hoàn thiện, rút ngắn trong thủ tục cho vay sẽ là nhân tố khá quan trọng giúp ngân hàng thu hút khách hàng và nâng cao vị thế cạnh tranh của mình. Hoàn thiện quy trình thủ tục cho vay, rút ngắn tạo thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn giúp ngân hàng cũng như khách hàng giảm thiểu được chi phí nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng trong công tác cho vay.

*e. Thiện chí trong việc trả nợ của khách hàng*

Khách hàng là một yếu tố quan trọng cần phải xem xét khi đánh giá chất lượng cho vay. Khách hàng chính là một phần trong quan hệ tín dụng. Chất lượng cho vay có được cải thiện hay không một phần phụ thuộc vào thiện chí trong việc trả nợ của khách hàng. Để đánh giá một khách hàng có thiện chí trong việc trả nợ hay không là một vấn đề không đơn giản và dễ dàng chút nào. Bởi lẽ sự thiện chí của khách hàng là một chỉ tiêu định tính, khó lượng hóa được.

*f. Quy trình tín dụng*

Với một quy trình cho vay chuẩn, thực hiện một cách nhanh chóng mà

vẫn đảm bảo những nguyên tắc chính là thước đo đánh giá cao chất lượng cho vay của NHTM. Đây là chỉ tiêu quan trọng có ảnh hưởng tiên quyết đến chất lượng cho vay.

Tóm lại, hoạt động cho vay được xem là có chất lượng khi nó được thực hiện đúng luật pháp, các quy định quy chế liên quan, thu hút nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo các nguyên tắc ứng dụng.

#### 1.2.2.2. Các chỉ tiêu định lượng

##### a. Doanh số cho vay và tỷ trọng doanh số cho vay

Tổng doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền cấp cho hoạt động cho vay tại một thời kỳ. Đây là chỉ tiêu phản ánh quy mô tín dụng đồng thời phản ánh uy tín của ngân hàng. Nếu doanh số cho vay đối với cao thể hiện việc ngân hàng có uy tín, dịch vụ cho khách hàng đa dạng và phong phú. Và ngược lại doanh số cho vay thấp thể hiện ngân hàng không có khả năng mở rộng mạng lưới khách hàng, hoạt động cho vay còn chưa tốt.

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay} = \frac{\text{Doanh số cho vay loại } i}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

Tỷ trọng doanh số cho vay (kết cấu cho vay) phản ánh tỷ trọng các loại doanh số cho vay trong tổng doanh số cho vay. Doanh số cho vay loại i thường được phân theo các chỉ tiêu chính như: thành phần kinh tế, loại tiền, thời hạn... Phân tích kết cấu cho vay sẽ cho chúng ta biết được ngân hàng cần đẩy mạnh cho vay theo loại hình nào để cân đối với thực lực của mình. Đồng thời kết cấu cho vay khi so với kết cấu nguồn vốn huy động sẽ cho biết rủi ro của loại hình cho vay nào là nhiều nhất.

##### b. Tổng dư nợ và cơ cấu dư nợ

\* Chỉ tiêu này cũng có ý nghĩa tương tự như doanh số cho vay nhưng nó phản ánh quy mô cho vay của Ngân hàng cho nền kinh tế trong một thời điểm. Tổng dư nợ bao gồm: Dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của Ngân hàng yếu kém, khả năng tiếp thị của Ngân hàng là hạn chế, trình độ cán bộ nhân viên thấp và Ngân hàng không có khả năng mở rộng. Tuy nhiên, không phải chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng cho

vay càng cao. Bởi tới một lúc nào đó, khi Ngân hàng cho vay vượt quá mức giới hạn cũng là lúc Ngân hàng bắt đầu chấp nhận những rủi ro về cho vay.

Chỉ tiêu tổng dư nợ phản ánh quy mô cho vay của Ngân hàng, sự uy tín của Ngân hàng. Khi so sánh tổng dư nợ của Ngân hàng với thị phần cho vay của Ngân hàng sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của Ngân hàng là cao hay thấp.

**Dư nợ cho vay cuối kỳ = Dư nợ cho vay đầu kỳ + Doanh số cho vay trong kỳ  
- Doanh số thu nợ trong kỳ**

\* Kết cấu dư nợ phản ánh tỉ 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 là có lợi nhất.

#### **Dư nợ cho vay loại i**

$$\text{Cơ cấu dư nợ cho vay} = \frac{\text{Dư nợ cho vay loại i}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

#### c. Tỷ lệ nợ quá hạn

Theo quyết định 493/2005/QĐ-NHNN: “*Nợ quá hạn là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn*”. Nợ quá hạn là khoản nợ thuộc các nhóm 2, 3, 4, 5 theo quy định về phân loại nợ tại quyết định số 18 của NHNN. Nợ quá hạn là chỉ tiêu phản ánh chất lượng nghiệp vụ tín dụng tại Ngân hàng.

\* Dựa theo quyết định 18/2007/QĐ – NHNN (sửa đổi QĐ493/2005/QĐ-NHNN). Theo điều 6 Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN về phân loại nợ của tổ chức tín dụng như sau:

##### 1. Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn

- Các khoản nợ trong hạn và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn;

- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại;

- Các khoản nợ được phân loại vào nhóm 1 theo quy định tại Khoản 2 Điều này.

##### 2. Nhóm 2: Nợ cần chú ý

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày;
- Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu (đối với khách hàng là doanh nghiệp, tổ chức thì tổ chức tín dụng phải có hồ sơ đánh giá khách hàng về khả năng trả nợ đầy đủ nợ gốc và lãi đúng kỳ hạn được điều chỉnh lần đầu);
- Các khoản nợ được phân loại vào nhóm 2 theo quy định tại Khoản 3 Điều này.

### 3. Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2 theo quy định tại Điểm b Khoản này;
- Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng;
- Các khoản nợ được phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại Khoản 3 Điều này.

### 4. Nhóm 4: Nợ nghi ngờ

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai;
- Các khoản nợ được phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại Khoản 3 Điều này.

### 5. Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

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



- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý;  
 - Các khoản nợ được phân loại vào nhóm 5 theo quy định tại Khoản 3 Điều này.

- Tỷ lệ nợ quá hạn là tỉ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của NHTM ở một thời điểm nhất định, thường là cuối tháng, cuối quý, cuối năm.

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

Nợ quá hạn - Đó là hiện tượng phát sinh từ mối quan hệ cho vay không hoàn hảo, khi người đi vay không có lí do chính đáng mà vẫn không trả nợ Ngân hàng đúng hạn như đã thỏa thuận trong hợp đồng. Lúc này, khoản vay sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn với lãi suất cao hơn lãi suất bình thường. Trên thực tế, phần lớn các khoản nợ quá hạn là các khoản nợ có vấn đề, có khả năng mất vốn. Như vậy, khi tỉ lệ nợ quá hạn càng cao thì NHTM càng có nguy cơ mất vốn, mất khả năng thanh toán và giảm lợi nhuận, tức là tỉ lệ nợ quá hạn càng cao, chất lượng cho vay càng thấp.

- Các trường hợp chuyển sang nợ quá hạn như sau:
  - Đến hạn trả nợ mà khách hàng không chủ động trả hay trên tài khoản tiền gửi không còn tiền, hay đủ tiền để thu nợ, nếu là do chủ quan của khách hàng thì ngân hàng chủ động chuyển nhóm nợ đó sang nợ quá hạn.
  - Nếu khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, ngân hàng sẽ tiến hành thu hồi nợ trước hạn. Nếu khách hàng không có đủ tiền trả, thì ngân hàng sẽ chuyển nợ đó sang nợ quá hạn.

Lãi suất áp dụng đối với nợ quá hạn do TCTD ấn định và thỏa thuận với khách hàng nhưng không được vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời gian cho vay đã được ký kết trong hợp đồng.

#### d. Nợ xấu và tỉ lệ nợ xấu

Theo quyết định 493/2005QĐ-NHNN: “Nợ xấu là những khoản nợ được phân loại vào nhóm 3 (dưới chuẩn), nhóm 4 (nghi ngờ) và nhóm 5 (có khả năng

mất vốn)”. Nhóm nợ xấu là nợ quá hạn mang lại nhiều rủi ro cao cho ngân hàng.

Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay của TCTD.

### Nợ xấu

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

Tỷ lệ này cho ta biết một đồng dư nợ có bao nhiêu là nợ xấu. Nợ xấu có độ rủi ro cao, khả năng thu hồi vốn là tương đối khó. Khoản vay của ngân hàng lúc này không còn là rủi ro nữa mà đã gây thiệt hại cho ngân hàng. Một ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu cao chứng tỏ chất lượng cho vay của ngân hàng rất thấp và lúc này phải xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng của mình, nếu không sẽ không lường trước được hậu quả có thể xảy ra.

#### e. Chỉ tiêu vòng quay vốn vay

Đây là chỉ tiêu thường được các NHTM tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức, quản lý vốn vay và chất lượng cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

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

Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn vay. Vòng quay của vốn vay 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. Hệ số này càng tăng, phản ánh tình hình quản lý vốn vay càng tốt, chất lượng cho vay càng cao. Chỉ số này cao trước hết thể hiện khả năng thu nợ tốt. Nó còn thể hiện hiệu quả cho vay của Ngân hàng. 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 vay là cao bởi thực tế nó thể hiện khả năng cho vay kém của Ngân hàng. Chỉ tiêu này cần phải được xem xét với chỉ tiêu “Hiệu suất sử dụng vốn”.

#### f. Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn

Chỉ tiêu này phản ánh cơ cấu cho vay trong tổng nguồn huy động. Nó xem xét, đánh giá tỉ trọng cho vay đã phù hợp với khả năng đáp ứng về vốn của bản thân Ngân hàng cũng như của nền kinh tế hay chưa.

Chỉ tiêu này được biểu thị bằng công thức:

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

Tỉ lệ này trên thực tế giao động từ 30% đến 100%. Thông thường vào khoảng trên 80% là tốt, còn nếu dưới hoặc trên mức đó, thậm chí xấp xỉ 100% có thể sẽ 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 được đảm bảo. Tuy vậy, để xác định một tỉ lệ thế nào là phù hợp còn phụ thuộc vào kết cấu của vốn huy động, lĩnh vực Ngân hàng tập trung tài trợ và nhiều nhân tố khác.

### **1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tại NHTM**

Hoạt động cho vay là hoạt động cơ bản và là hoạt động sinh lời chủ yếu của một Ngân hàng. Hoạt động cho vay phát triển cũng kéo theo các hoạt động khác của Ngân hàng phát triển. Vì vậy các Ngân hàng luôn phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng cho vay. Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay. Bên cạnh những yếu tố chủ quan thuộc về bản thân Ngân hàng còn có những nhân tố khách quan từ phía khách hàng và các nhân tố khách quan khác.

#### **1.2.3.1. Các nhân tố chủ quan**

##### **a. Chiến lược kinh doanh dài hạn của Ngân hàng**

Đối với một tổ chức kinh tế, việc xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh dài hạn là vô cùng quan trọng. Chiến lược kinh doanh dài hạn của Ngân hàng là chiến lược hoạt động, gồm nhiều mặt, tập trung vào các hoạt động kinh doanh để nhằm đạt được hiệu quả cao nhất. Trong chiến lược kinh doanh, các nhà quản lý đề ra các định hướng, nguyên tắc hoạt động, các mục tiêu cần đạt được, các phương pháp tiến hành, từ đó cụ thể hóa bằng các kế hoạch hành động. Chiến lược kinh doanh ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng cho vay. Một chiến lược cho vay đúng đắn và được thực hiện tốt trên cơ sở một chiến lược kinh doanh phù hợp sẽ góp phần nâng cao chất lượng cho vay.

### b. Chính sách cho vay của Ngân hàng

Chính sách cho vay là các định hướng căn bản cho việc kinh doanh tín dụng của một Ngân hàng. Chính sách cho vay phản ánh cương lĩnh tài trợ của một Ngân hàng, trở thành hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng và các nhân viên Ngân hàng, tăng cường chuyên môn hóa trong phân tích cho vay, tạo sự thống nhất chung trong hoạt động cho vay nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng sinh lời. Nội dung của chính sách cho vay là để trả lời cho các câu hỏi về quy mô các khoản vay, thời hạn các khoản cho vay, các hình thức cấp cho vay được sử dụng. Điều khoản của chính sách cho vay được xây dựng dựa trên nhiều yếu tố khác nhau như các điều kiện kinh tế, chính sách tiền tệ và tài chính của NHNN, khả năng về vốn của Ngân hàng và nhu cầu đi vay của khách hàng. Khi các yếu tố này thay đổi, chính sách cho vay cũng thay đổi theo. Đối với mỗi loại đối tượng khách hàng, Ngân hàng có thể đưa ra các chính sách khác nhau cho phù hợp. Một chính sách cho vay đúng đắn, sẽ thu hút nhiều khách hàng, vừa đảm bảo khả năng sinh lời, vừa trên cơ sở hạn chế rủi ro, tuân theo các đường lối, chính sách của Nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Bất cứ một Ngân hàng nào muốn có chất lượng cho vay tốt cũng đều phải có chính sách cho vay khoa học, phù hợp với thực tế của Ngân hàng cũng như của thị trường.

### c. Quy trình cho vay

Đây là một công việc rất cần thiết trong việc cho vay để đảm bảo an toàn vốn tín dụng. Nó được thể hiện qua việc tạo lập một quy trình chặt chẽ, khoa học cũng như việc phân phối nhịp nhàng giữa các khâu như thế nào.

### d. Công tác tổ chức Ngân hàng

Cần xây dựng một tổ chức thống nhất trên cơ sở tôn trọng các nguyên tắc tín dụng, đảm bảo tiến hành được các hoạt động lành mạnh, có sự phối hợp chặt chẽ khi xử lý những rủi ro trong các nghiệp vụ.

Bởi vậy, Ngân hàng được tổ chức một cách có khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng ban, giữa các Ngân hàng với nhau trong toàn hệ thống cũng như với các cơ quan liên quan khác. Qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng, quản lý có hiệu quả

các khoản vốn vay, phát hiện và xử lý kịp thời các khoản cho vay có vấn đề, từ đó nâng cao chất lượng cho vay.

e. *Lãi suất và quản lý rủi ro lãi suất*: Lãi suất là yếu tố quan trọng tác động đến chất lượng tín dụng. Mọi sự điều chỉnh lãi suất huy động và cho vay đều ảnh hưởng đến chi phí và thu nhập của một ngân hàng. Do đó, ngân hàng rất quan tâm đến công tác quản lý rủi ro lãi suất nhằm hạn chế tối đa những tác động xấu mà nó mang lại.

f. *Chất lượng nhân sự*: Ngày nay khi hoạt động ngân hàng càng phát triển đòi hỏi chất lượng nguồn vốn nhân lực ngày càng cao về cả chuyên môn và đạo đức tư cách nghề nghiệp. Do đó, công tác tuyển chọn và đào tạo cán bộ đóng một vai trò quan trọng giúp cho ngân hàng ngăn ngừa được các sai phạm trong công tác tín dụng, đồng thời tăng sức cạnh tranh của mình trên thị trường.

g. Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ sẽ giúp cho các nhà lãnh đạo Ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh, kịp thời phát hiện những khó khăn, trở ngại, sai trái... Từ đó đưa ra các biện pháp giải quyết kịp thời.

Công tác này là các biện pháp để giúp Ngân hàng nắm được các thông tin cơ bản về khách hàng, về quá trình hoạt động kinh doanh đầu tư của khách hàng sau khi đã được giải ngân.

Như vậy, quá trình kiểm tra, giám sát là một quá trình quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng cho vay. Nó một mặt nâng cao chất lượng cho vay cho Ngân hàng khi giảm thiểu rủi ro về các khoản vay xấu, đồng thời có tác dụng hướng khách hàng đến các hoạt động tốt, tăng khả năng thành công cho họ. Xét ở một mức độ cao hơn, quá trình này còn có đóng góp tích cực cho nền kinh tế, khi mà thông qua việc điều chỉnh, giám sát khách hàng, nó đã giảm thiểu phần nào những hoạt động kinh tế tiêu cực của họ.

### *1.2.3.2. Các nhân tố khách quan*

a. Nhân tố khách hàng

Khách hàng là người trực tiếp sử dụng đồng vốn của ngân hàng. Nếu khách hàng có năng lực kinh doanh tốt, sử dụng đồng vốn có hiệu quả thì sẽ

đảm bảo khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Ngược lại, nếu năng lực kinh doanh yếu kém, công nghệ lạc hậu, sử dụng vốn sai mục đích... dẫn đến phá sản, không trả được nợ sẽ gây hậu quả nghiêm trọng đến ngân hàng. Do đó, công tác thẩm định, phân tích khách hàng trước khi cho vay đóng một vai trò vô cùng quan trọng.

#### b. Môi trường kinh tế - xã hội

Nghiên cứu sự ảnh hưởng của môi trường kinh tế đến hoạt động của ngân hàng sẽ thấy được ảnh hưởng của nó đến chất lượng tín dụng của ngân hàng. Bất kỳ một ngân hàng nào cũng chịu sự chi phối của những chu kỳ kinh tế. Trong giai đoạn nền kinh tế đang hưng thịnh thì các DN làm ăn phát đạt, xuất hiện nhu cầu mở rộng sản xuất, thu nhập xã hội tăng kéo theo nhu cầu tiêu dùng xã hội cũng tăng cao, nên nhu cầu tín dụng cũng tăng. Hoạt động tín dụng hay hoạt động cho vay của ngân hàng sẽ phát triển. Trong giai đoạn nền kinh tế suy thoái thì tất yếu nhu cầu tín dụng sẽ giảm, khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế bị giảm sút, lúc này ngân hàng sẽ dư thừa, ứ đọng một lượng vốn lớn, nguồn vốn huy động được sử dụng không hiệu quả có nghĩa là chất lượng cho vay bị giảm sút.

Những sự biến động về lãi suất, tỷ giá trên thị trường cũng ảnh hưởng trực tiếp đến lãi suất của ngân hàng, dẫn đến ảnh hưởng đến mức lãi ròng của khoản cho vay.

Tác động của môi trường kinh tế có thể làm tăng hoặc giảm qui mô hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Đồng thời ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng cho vay của ngân hàng.

#### c. Môi trường chính trị - pháp luật

Hoạt động cho vay là một trong tổng thể các hoạt động kinh doanh rất nhạy cảm với các yếu tố chính trị - pháp luật.

Một môi trường chính trị không ổn định sẽ khiến các chủ thể kinh tế không dám mạnh dạn đầu tư, hiệu quả kinh tế là không cao. Lúc này, chất lượng cho vay đứng về cả ba phía: Nhà nước, Ngân hàng và khách hàng đều là không tốt. Ổn định về chính trị tức là ổn định về các chính sách của Nhà nước. Khi các

chính sách này ổn định, sẽ tạo cho các doanh nghiệp sự thuận lợi trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Các chính sách của Nhà nước được quy định cụ thể dưới dạng các văn bản trong hệ thống pháp luật. Đây là cơ sở để điều tiết các hoạt động trong nền kinh tế. Nếu hệ thống pháp luật không đồng bộ sẽ làm cho hoạt động kinh doanh gặp phải nhiều khó khăn. Ngược lại, nếu nó phù hợp với thực tế khách quan thì sẽ tạo ra một môi trường pháp lý cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh tiến hành được thuận lợi và đạt kết quả cao.

**d. Môi trường khoa học kĩ thuật**

Trình độ khoa học - kĩ thuật phản ánh trình độ phát triển của mỗi quốc gia. Khoa học - kĩ thuật được áp dụng vào hệ thống Ngân hàng sẽ là sự hỗ trợ đắc lực cho các hoạt động Ngân hàng. Công nghệ thông tin phát triển giúp Ngân hàng dễ dàng hơn trong việc cập nhật thông tin về khách hàng. Điều này sẽ giúp Ngân hàng giảm các chi phí hoạt động, rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, nâng cao chất lượng thẩm định. Khách hàng khi đến với Ngân hàng cũng sẽ rất hài lòng khi nhận được sự trợ giúp của máy móc với các thủ tục nhanh gọn, ít tốn kém. Chất lượng cho vay rõ ràng đã được tăng lên.

Trên đây là những nhân tố chính tác động tới chất lượng cho vay của NHTM. Để nâng cao chất lượng cho vay, chúng ta cần phải có sự nghiên cứu và nhận thức đúng đắn các yếu tố trên, kết hợp cùng với kết quả hoạt động thực tiễn của các NHTM, từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục có tính khả thi cao.

**1.2.4. Sự cần thiết nâng cao chất lượng cho vay**

**a. Nâng cao chất lượng cho vay là cần thiết để phát triển kinh tế**

- Ngày nay cùng với sự phát triển của sản xuất và lưu thông hàng hoá, hoạt động tín dụng ngày càng phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn không ngừng tăng cao của nền kinh tế. Trong điều kiện đó, chất lượng cho vay ngày càng được quan tâm bởi lẽ:

- Đảm bảo chất lượng cho vay là điều kiện để ngân hàng làm tốt vai trò là trung tâm thanh toán: khi chất lượng cho vay được đảm bảo sẽ tăng vòng quay vốn cho vay, với một lượng tiền như cũ có thể thực hiện số lần giao dịch lớn hơn, tạo điều kiện tiết kiệm tiền trong lưu thông, củng cố sức mua của đồng

tiền.

- Chất lượng cho vay góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định tiền tệ, tăng trưởng kinh tế, tăng uy tín quốc gia. Điều này xuất phát từ chức năng tạo tiền của NHTM, thông qua cho vay chuyên khoản, thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt, NHTM có thể mở rộng tiền ghi sổ gấp nhiều lần so với số tiền thực có, hoặc ngân hàng cho phép các chủ tài khoản phát hành séc và thanh toán bằng các phương tiện khác cho khách vượt quá số tiền gửi thực có, hay khi ngân hàng xử lý nghiệp vụ thanh toán cho khách hàng đã cung cấp cho DN một khối lượng thanh toán bằng cách ghi "có" trước ghi "nợ" sau.

Tín dụng nói chung và tín dụng cho vay nói riêng có quan hệ mật thiết với nền kinh tế xã hội, thiết lập một cơ chế chính sách tín dụng đồng bộ, có hiệu quả có tác động tích cực tới mọi mặt của nền kinh tế xã hội, điều đó cũng thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay trong nền kinh tế.

b. Nâng cao chất lượng cho vay quyết định sự tồn tại và phát triển của các Ngân hàng thương mại

- Chất lượng tín dụng nói chung làm tăng khả năng cung cấp dịch vụ của các NHTM do tạo thêm nguồn vốn từ việc tăng vòng quay vốn vay và thu hút được nhiều khách hàng bởi các hình thức của sản phẩm, dịch vụ tạo ra một hình ảnh tốt đẹp về biểu tượng, uy tín của ngân hàng và sự trung thành của ngân hàng.

- Chất lượng cho vay làm tăng khả năng sinh lời của các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Do giảm được sự chậm trễ, giảm chi phí nghiệp vụ, chi phí quản lý, các chi phí thiệt hại do không thu hồi được vốn cho vay.

- Chất lượng cho vay đảm bảo khả năng thanh toán và lợi nhuận của ngân hàng, tạo thế mạnh cho ngân hàng trong cạnh tranh.

Với những ưu thế trên việc nâng cao chất lượng tín dụng là sự cần thiết khách quan vì sự tồn tại và phát triển lâu dài của NHTM.



## **CHƯƠNG 2.**

### **THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH UÔNG BÍ**

#### **2.1. Khái quát về NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí**

##### **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí**

Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí, tiền thân của nó là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam- Chi điểm Uông Bí (năm 1964). Đến ngày 18/08/1988 được chuyển thành Ngân hàng Công thương Uông Bí là Chi nhánh cấp II trực thuộc Chi nhánh Ngân hàng Công thương Quảng Ninh. Ngày 01/01/2006 Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí được nâng cấp lên thành Chi nhánh cấp I phụ thuộc Ngân hàng Công thương Việt Nam. Từ ngày 05/08/2009 Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí chuyển đổi và đổi tên thành Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Uông Bí theo Quyết định số 383/QĐ-HĐQT-NHCT ngày 05/08/2009 của Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.

Tên giao dịch: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Uông Bí.

Tên giao dịch quốc tế: Vietinbank.

Địa chỉ: Số 466 Phường Quang Trung – Thành phố Uông Bí - Quảng Ninh.

Điện thoại: 0333.854.250 - 0333.854.254.

Mã số thuế: 0100111948092.

Fax: 0333.854.581

Người đại diện: Phạm Thị Yêu

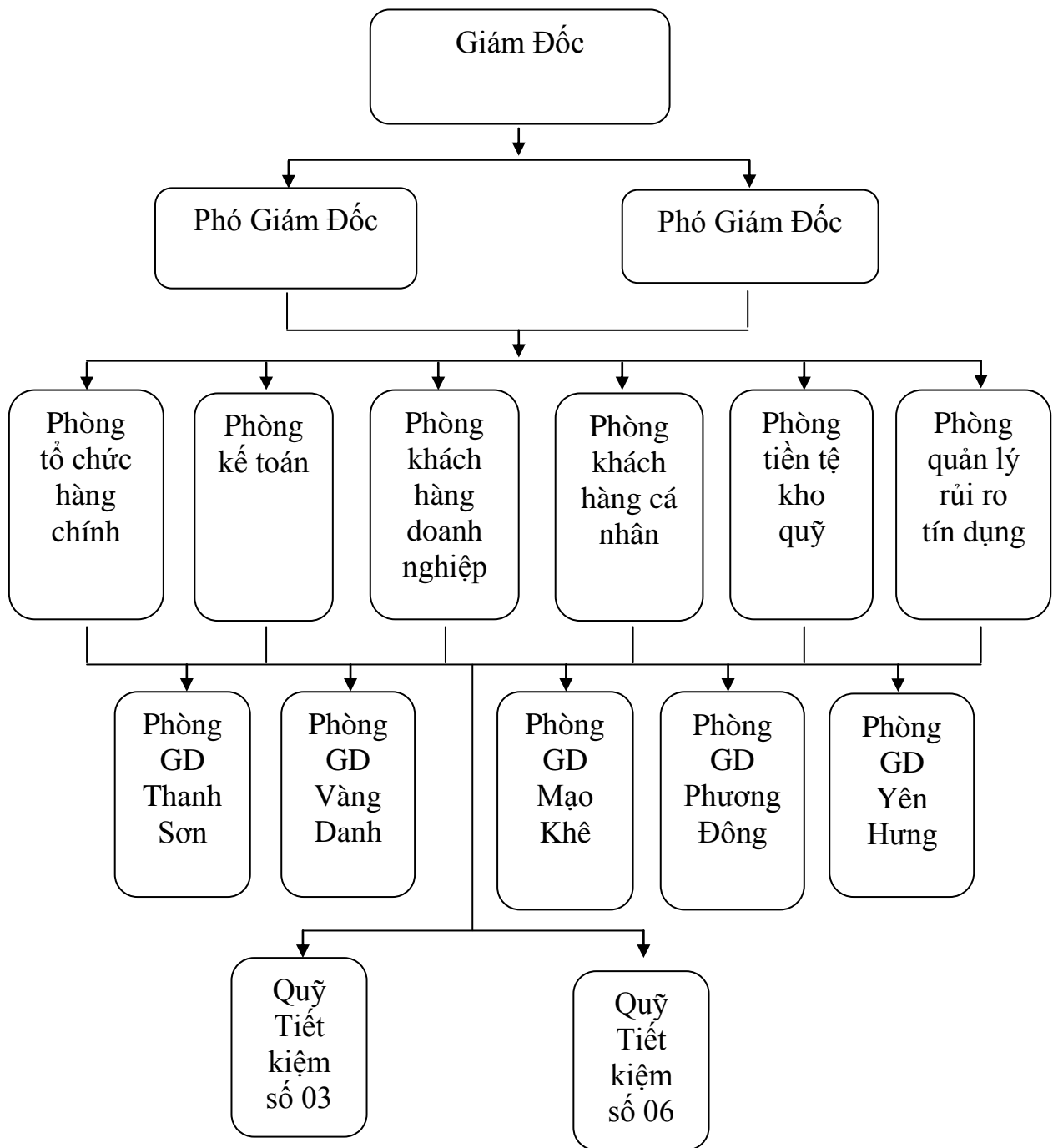
Với mô hình cấp I Chi nhánh đã khẳng định được uy tín và thương hiệu của mình cùng sự phát triển mạnh mẽ và toàn diện, tích cực ứng dụng công nghệ Ngân hàng hiện đại, mở rộng mạng lưới hoạt động, đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng để đáp ứng ngày càng cao về vốn và sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, góp phần tích cực vào phát triển kinh tế Tỉnh và Thành phố, giữ

vững vị thế thương hiệu của CN NHCT Ông Bí.

Trụ sở CN NHCT Ông Bí đặt trên địa bàn phường Quang Trung – Trung tâm Thành phố Ông Bí rất thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng và các đơn vị đóng trên địa bàn. Với 1 trụ sở chính, 6 phòng ban chức năng, 6 phòng giao dịch, 15 máy ATM phục vụ khách hàng 24/24h tại các điểm tập trung dân cư của thị xã rất thuận lợi cho giao dịch của khách hàng. Nhiệm vụ chính mà Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ông Bí thực hiện là kinh doanh tiền tệ, tín dụng, các thanh toán khác, đồng thời đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu về vốn của các đơn vị đang đóng trên địa bàn, cũng như của các tập thể, cá nhân có nhu cầu vay vốn.

Nhiều năm qua CN NHCT Ông Bí luôn giữ được sự tăng trưởng vững chắc, an toàn và hiệu quả: Trong các năm 2009, 2010, 2011 Chi nhánh được xếp hạng thi đua xuất sắc trong hệ thống NHTMCPCT Việt Nam, được Ủy ban nhân dân Tỉnh Quảng Ninh tặng bằng khen và được Liên Đoàn lao động tỉnh Quảng Ninh công nhận danh hiệu "Doanh nghiệp giỏi, cơ quan giỏi". Đặc biệt năm 2009 Chi nhánh là một trong bảy đơn vị trên 140 chi nhánh NHCT Việt Nam được Ngân hàng Nhà nước tặng cờ thi đua và được Thủ tướng Chính phủ tặng Bằng khen.

2.1.2. Khái quát cơ cấu tổ chức của Ngân hàng



Cơ cấu tổ chức Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưông Bí

### 2.1.3. Chức năng các phòng ban.

\* **Ban giám đốc gồm 3 người:** Giám đốc phụ trách chung, 1 phó giám đốc phụ trách tín dụng, 1 phó giám đốc phụ trách kế toán Ngân quỹ.

\* **Phòng quản lý rủi ro tín dụng**

- Thực hiện công tác quản lý tín dụng, quản lý rủi ro tín dụng của Ngân hàng.
- Là thư ký của hội đồng tín dụng, hội đồng xử lý nợ
- Thực hiện các báo cáo về hoạt động tín dụng
- Thực hiện công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy chế, quy trình nghiệp vụ

\* **Phòng dịch vụ khách hàng doanh nghiệp**

- Trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giao dịch, xử lý, tác nghiệp và hạch toán kế toán các giao dịch với khách hàng doanh nghiệp, ...

\* **Phòng dịch vụ khách hàng cá nhân**

- Trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giao dịch, xử lý, tác nghiệp và hạch toán kế toán các giao dịch với khách hàng cá nhân, ...

\* **Phòng tiền tệ- kho quỹ**

- Thực hiện các nghiệp vụ về quản lý kho tiền và quỹ nghiệp vụ
- Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ về quỹ

\* **Phòng tổ chức hành chính**

- Thực hiện công tác quản lý hành chính văn phòng
- Quản lý và sử dụng con dấu
- Thực hiện công tác hậu cần, bảo đảm vật chất

\* **Phòng kế toán:**

- Thực hiện, kiểm tra công tác hạch toán kế toán
- Thực hiện công tác hậu kiểm
- Quản lý tài chính

\* **Phòng giao dịch, điểm giao dịch:(Phòng GD Thanh Sơn,Phòng GD Vàng Danh,Phòng GD Mạo Khê,Phòng, GD Phương Đông,Phòng GD Yên Hưng:**

- Huy động vốn

- Thực hiện công tác tín dụng
- Thực hiện công tác marketing nhằm cung cấp các dịch vụ ngân hàng

**\* Quỹ tiết kiệm 03, 06:**

- Huy động vốn
- Thực hiện công tác marketing nhằm cung cấp các dịch vụ ngân hàng

### 2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh chủ yếu của chi nhánh thời gian qua.

#### 2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Đây là một hoạt động quan trọng của ngân hàng, nó giúp thu hút nguồn vốn, gia tăng vốn tạo điều kiện thúc đẩy đầu tư phát triển cho toàn bộ hoạt động của ngân hàng.

Từ năm 2009 trở lại đây, lượng vốn huy động của ngân hàng ngày càng tăng do áp dụng một cách linh hoạt các cơ chế ưu đãi về lãi suất nhằm đảm bảo tối ưu hóa lợi nhuận cho khách hàng gửi tiền, đồng thời duy trì các chính sách chăm sóc khách hàng cũng như chú trọng hơn.

**Bảng 2.1. Tổng vốn huy động giai đoạn 2009 - 2011**

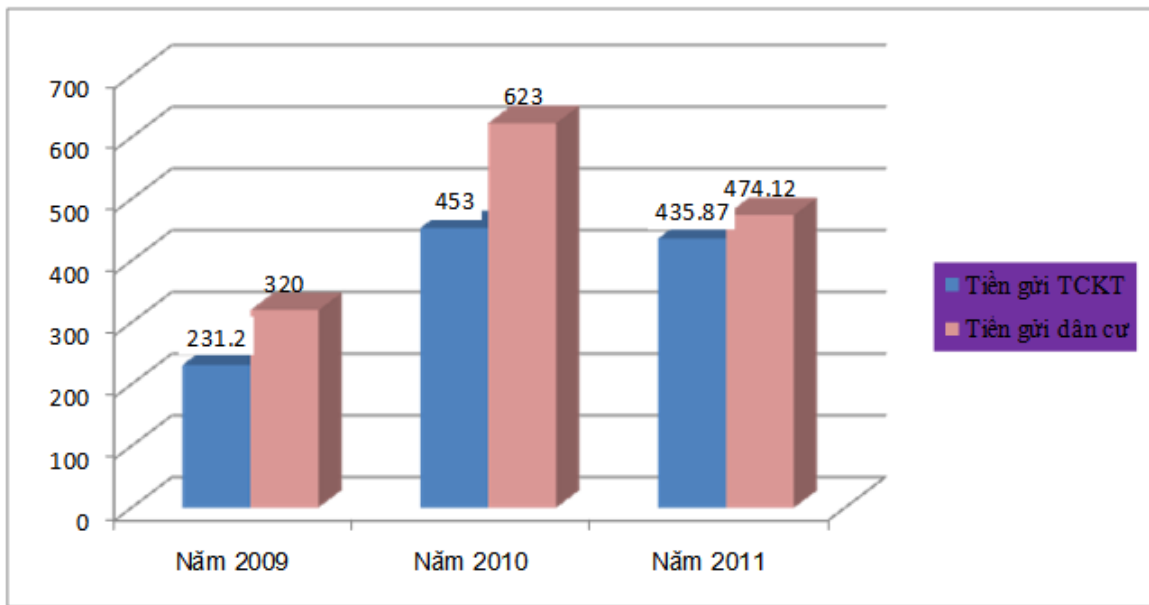
Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
<b>Tổng nguồn vốn huy động</b>	<b>551,2</b>	<b>100</b>	<b>1.076</b>	<b>100</b>	<b>908,99</b>	<b>100</b>
<b>1.Theo đối tượng</b>	<b>551,2</b>	<b>100</b>	<b>1.076</b>	<b>100</b>	<b>908,99</b>	<b>100</b>
-Tiền gửi TCKT	231,2	41,94	453,00	42,10	435,87	47,9
- Tiền gửi dân cư	320	58,06	623,00	57,90	474,12	52,10
<b>2. Theo thời hạn</b>	<b>551,2</b>	<b>100</b>	<b>1.076</b>	<b>100</b>	<b>908,99</b>	<b>100</b>
-Có kỳ hạn	384,63	69,78	764,28	71,03	766,75	84,35
-Không kỳ hạn	166,57	30,22	311,72	28,97	142,00	15,65

(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưông Bí giai đoạn 2009-2011).

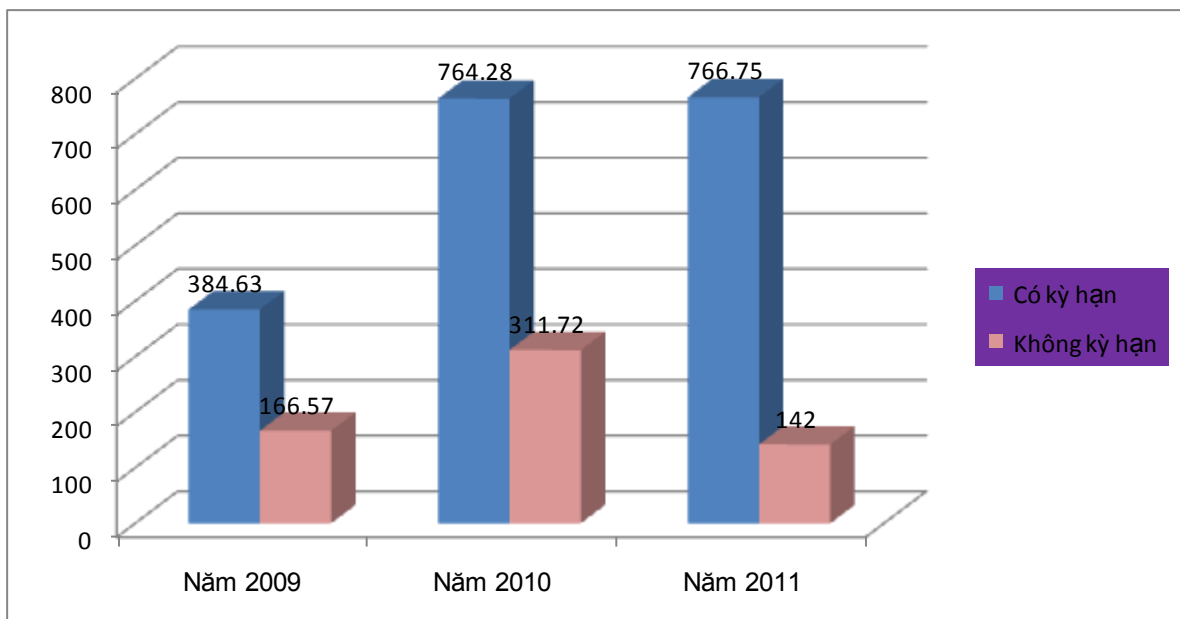
**Biểu đồ 2.1. Cơ cấu huy động vốn theo thành phần kinh tế**

Đơn vị: tỷ đồng



**Biểu đồ 2.2. Cơ cấu huy động vốn theo kỳ hạn**

Đơn vị: tỷ đồng



Ta thấy rằng, lượng vốn huy động đã có sự tăng trưởng mạnh trong giai đoạn này ở cả khu vực dân cư và các tổ chức kinh tế. Tiền gửi có kỳ hạn chiếm tỷ trọng cao từ 69% - 84% so với không kỳ hạn. Với nguồn vốn lớn và ổn định đã tạo thế chủ động trong kinh doanh của chi nhánh, đồng thời góp phần không nhỏ cho nguồn vốn điều hoà chung của hệ thống NHCT Việt Nam. Nếu như năm 2009, lượng vốn huy động của NH là 551,20 tỷ đồng thì đến năm 2010 con số này đã lên tới

1076 tỷ đồng.

Năm 2010 tăng so với năm 2009 khá cao điều này cũng dễ lý giải là do năm 2009 nền kinh tế hồi phục, Năm 2010 nước ta phát triển hơn, lãi suất tăng cao nên lượng tiền gửi tăng dần và tăng mạnh vào cuối năm 2010, đầu năm 2011. Bên cạnh đó, tình hình kinh tế năm 2010 của Thành phố Uông Bí phát triển, có nhiều dự án đi vào hoạt động, nhiều doanh nghiệp làm ăn có lãi, công ăn việc làm của người dân Thành phố được đảm bảo, thu nhập của người dân và các tổ chức kinh tế cũng tăng cao. Đây chính là nguồn vốn dồi dào cho hoạt động huy động vốn của Chi nhánh Uông Bí.

Riêng năm 2011, lượng vốn huy động có dấu hiệu chững lại và giảm sút so với năm 2010, giảm xuống còn 908,99 tỷ, còn năm 2010 là 1076 tỷ. Do giá cả biến động liên tục, tác động của cuộc khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu làm ảnh hưởng đến tâm lý của người gửi tiền, mặt khác thực hiện chủ trương chỉ đạo của chính phủ thắt chặt chính sách tiền tệ nhằm kiềm chế lạm phát làm cho lượng tiền trong lưu thông giảm, người có tiền gửi có xu hướng chuyển sang tích lũy. Tuy nhiên, con số này cũng là một con số đánh dấu sự nỗ lực phát triển trong thời kì khó khăn mà bất kì doanh nghiệp nào cũng phải gánh chịu.

Mạng lưới phòng giao dịch được thành lập ở hầu hết các quận, huyện, thị trấn, thành phố trong cả Tỉnh. Đây là điều kiện thuận lợi để mọi người dân đều có thể tiếp cận được với mọi sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

#### *2.1.3.2. Hoạt động tín dụng*

Sự tăng trưởng lớn trong hoạt động tín dụng của Chi nhánh ngân hàng Công thương Uông Bí trong những năm gần đây đã góp phần quan trọng vào việc tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận.

Sau thời điểm khó khăn của năm 2008, năm 2009 đánh dấu sự tăng trưởng trở lại trong hoạt động tín dụng của NH, đóng góp quan trọng vào việc tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận. Tổng dư nợ tín dụng cuối năm 2009 đạt 550,11 tỷ đồng.

Năm 2010, hệ thống tài chính ngân hàng ở nước ta đã có những sự phát

triển rất tích cực, sự cạnh tranh của các ngân hàng là rất lớn. Vì thế, NH đã áp dụng nhiều hình thức khuyến mãi, áp dụng lãi suất ưu đãi với những khách hàng vay vốn có uy tín lâu năm, tổ chức các buổi tặng quà... để nhằm thu hút khách hàng truyền thống cũng như khách hàng có tiềm năng. Do đó, tổng dư nợ cho vay của ngân hàng đã đạt tới 911,75 tỷ đồng và phần đầu con số này sẽ còn tăng cao trong những năm tới.

Năm 2011, Do ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế tài chính toàn, mặt khác thực hiện chủ trương chỉ đạo của chính phủ thắt chặt chính sách tiền tệ nhằm kiềm chế lạm phát. Mặc dù áp dụng đầy đủ các thông lệ và chuẩn mực quốc tế và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về an toàn tín dụng và phân loại nợ trong hoạt động tín dụng của mình. Chi nhánh ngân hàng Công thương Ưng Bí rất chú trọng việc lựa chọn khách hàng và áp dụng các quy trình thẩm định, tái thẩm định chặt chẽ để giảm thiểu các khoản nợ xấu. Tổng dư nợ tín dụng, tính đến ngày 31/12/2011 đạt 807,91 tỷ đồng) giảm so với năm 2010. Tuy nhiên, đó cũng là thành công của chi nhánh trong thời gian qua.

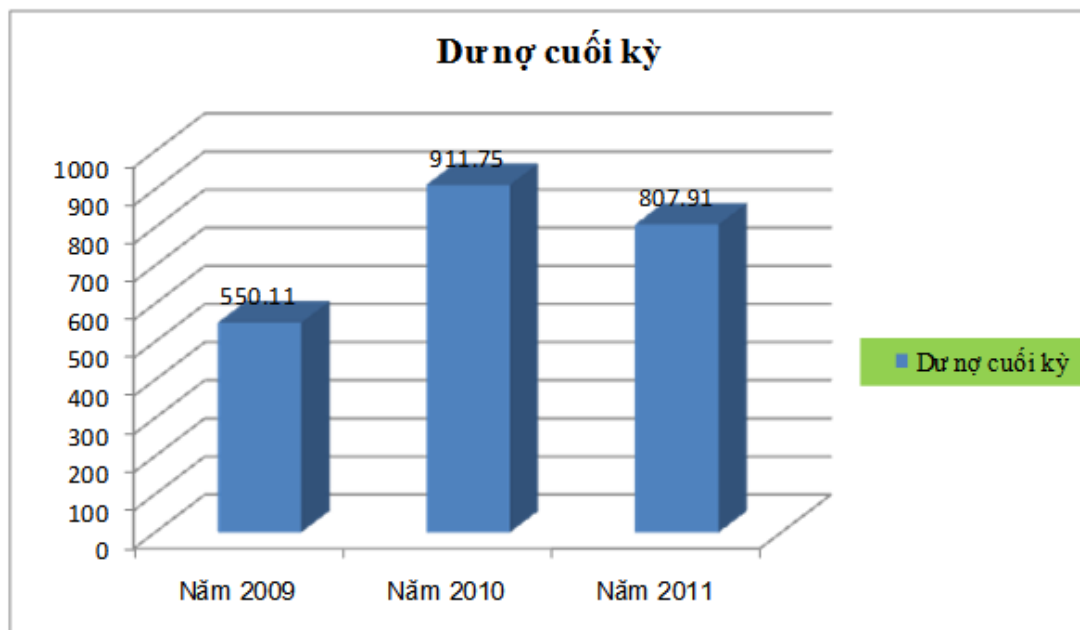
**Bảng 2.2. Dư nợ cho vay giai đoạn 2009 – 2011**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ cuối kỳ	550,11	100	911,75	100	807,91	100

(Nguồn : BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưng Bí giai đoạn 2009-2011).





**Biểu đồ 2.3. Về dư nợ cuối kỳ giai đoạn 2009-2011**

Bằng việc đưa ra các dịch vụ, gói sản phẩm mang tính hấp dẫn, phù hợp với khách hàng. Chất lượng tín dụng được đảm bảo, minh bạch hoá chất lượng tín dụng, nâng cao chất lượng tăng trưởng tín dụng đồng thời với việc định hướng phát triển tín dụng theo ngành, lĩnh vực để đưa ra các giải pháp tập trung.

#### 2.1.3.3. Hoạt động khác

Bên cạnh hai hoạt động chính là huy động vốn và cho vay, Chi nhánh đã mở rộng mạng lưới hoạt động, triển khai đồng bộ các dịch vụ ngân hàng đa dạng như: Dịch vụ thẻ, chuyên tiền, kiều hối, thu đổi ngoại tệ, thanh toán thẻ, séc du lịch..., từ đó có thể cung cấp chuỗi sản phẩm mang tính khép kín, hàm chứa nhiều giá trị gia tăng đảm bảo tối đa hoá lợi ích của khách hàng cũng như ngân hàng.

. Thu nhập ròng từ hoạt động dịch vụ của NH năm 2011 chiếm 5,6% tổng thu nhập của NH, trong đó:

- Thu từ dịch vụ thanh toán chiếm: 20,9%
- Thu từ nghiệp vụ bảo lãnh : 2,5%
- Thu từ dịch vụ ngân quỹ : 5%
- Thu khác từ hoạt động dịch vụ : 31,8%

- Thu từ kinh doanh ngoại tệ : 1,4%
- Các khoản thu nhập khác : 38,4%

Nhìn chung hoạt động dịch vụ của NHCT Ưng Bí trong năm 2009 đến năm 2011 đã có những chuyển biến tương đối toàn diện, vững chắc.

## **2.2. Thực trạng chất lượng cho vay tại NHTMCP công thương VN, Chi nhánh Ưng Bí**

Hoạt động cho vay là hoạt động chủ yếu là hoạt động đóng vai trò quan trọng quyết định phần lớn hiệu quả kinh doanh của Chi nhánh.

Trong những năm vừa qua, quan điểm và định hướng đã xác định của Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưng Bí là: "Tiếp cận để mở rộng cho vay đối với mọi đối tượng khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế, đi đôi với việc kết hợp chặt chẽ giữa củng cố bạn hàng truyền thống và đẩy mạnh thu hút khách hàng mới". Để tăng cường hoạt động cho vay, Chi nhánh đã thực hiện nhiều chính sách ưu đãi cụ thể đối với khách hàng truyền thống, như ưu đãi về lãi suất, phí dịch vụ, đồng thời đưa ra các Chiến lược để thu hút khách hàng mới như tăng cường công tác tiếp thị, quảng cáo, xây dựng các mối quan hệ bạn hàng. Tình hình sử dụng vốn của Chi nhánh được thể hiện qua bảng sau:

**\* Doanh số cho vay và cơ cấu****Bảng 2.2.1. Về doanh số cho vay và cơ cấu**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		So sánh 10/09		Năm 2011		So sánh 11/10	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Theo TP kinh tế										
- Nhà nước	410,56	57,39	449,35	40,47	38,79	9,45	597,80	59,72	148,45	33,04
- Ngoài quốc doanh	304,81	42,61	661,06	59,53	356,25	116,88	403,19	40,28	-257,87	-39,01
2. Theo kỳ hạn										
- Ngắn hạn	330,06	46,14	581,81	52,40	251,75	76,27	416,1	41,57	-165,71	-28,48
- Trung - dài hạn	385,31	53,86	528,60	47,60	143,29	37,2	584,89	58,43	56,29	10,65
<b>Tổng</b>	<b>715,37</b>	<b>100</b>	<b>1110,41</b>	<b>100</b>	<b>359,04</b>	<b>55,22</b>	<b>1000,99</b>	<b>100</b>	<b>-109,42</b>	<b>-9,85</b>

(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưông Bí giai đoạn 2009-2011).

Qua bảng 2.2.1 ta thấy doanh số cho vay của Chi nhánh có một số biến động nhỏ. Doanh số cho vay năm 2010 tăng so với năm 2009 là 359,22 tỷ (tức tăng 55,22%), Năm 2011 doanh số cho vay giảm 109,42 tỷ đồng (tức giảm 9,85%)..

\* Doanh số cho vay theo thành phần kinh tế: Qua bảng trên ta thấy cho vay theo đối tượng có sự biến động cả DNNN và DNNQD. Năm 2010,2011 chi nhánh Ưng Bí chủ yếu cho đối tượng là DNNN vay. Do các doanh nghiệp lớn trên địa bàn như công ty than Ưng Bí, công ty than Nam Mẫu, công ty cổ phần than Vàng Danh, công ty TNHH một thành viên Hồng Thái, công ty Nhiệt điện Ưng Bí ...vẫn là những doanh nghiệp hoạt động sản xuất có hiệu quả tốt, chi nhánh Ưng Bí lại có quan hệ tín dụng lâu dài, tốt đẹp với những doanh nghiệp lớn này. Riêng năm 2010 DNNQD tăng lên 356,25 tỷ đồng tăng 116,88% so với năm 2009. Trong năm 2010 chi nhánh đã mở rộng cho vay đối với nhiều khách hàng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa đồng thời thực hiện tốt chủ trương kích cầu của Chính phủ về việc hỗ trợ lãi suất đối với khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh. Sang năm 2011 có những biến rõ nét nhất, doanh số cho vay đối với DNNQD giảm 40,28%, bù vào đó là cho vay đối với DNNN là 59,72%. Đây không phải là điều đáng ngạc nhiên do các DNNN làm ăn hiệu quả hơn, chất lượng tín dụng của họ tốt hơn so với DNNQD, nhu cầu mở rộng sản xuất, đầu tư, đổi mới công nghệ khoa học kỹ thuật luôn được họ quan tâm nên nhu cầu tín dụng của họ tăng.

\* Doanh số cho vay theo kỳ hạn: Hoạt động tín dụng của ngân hàng vẫn tập trung đối với các khoản vay trung và dài hạn do đặc thù Thành phố Ưng Bí chủ yếu là các doanh nghiệp ngành than và điện, tạo ra hơn 60% thu nhập của cả vùng. Năm 2009 cho vay trung dài hạn chiếm 53,86% còn lại là cho vay ngắn hạn.

Năm 2010, Ngân hàng cung cấp thêm nhiều loại sản phẩm dịch vụ cho doanh nghiệp tư nhân mà đặc thù của đối tượng này là sản xuất mang tính chất nhỏ lẻ, dễ thu hồi vốn, vì thế năm 2010 hoạt động cho vay ngắn hạn lại diễn ra sôi nổi hơn so với dài hạn, tăng 251,75 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ 76,27% so

với năm 2009.

Năm 2011, tuy doanh số cho vay có giảm nhưng cho vay trung và dài hạn vẫn tăng 56,29 tỷ đồng (10,65%) so với năm 2010. Đây là điều thực sự tốt bởi so với cho vay ngắn hạn thì cho vay trung hạn và dài hạn mang lại lợi nhuận lớn hơn cho ngân hàng.

**\* Dư nợ và cơ cấu dư nợ.****Bảng 2.2.2. Dư nợ và cơ cấu dư nợ**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		So sánh 10/09		Năm 2011		So sánh 11/10	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
<b>1.Theo TP kinh tế</b>										
-Nhà nước	340,37	61,87	502,56	55,11	162,19	47,65	457,75	56,66	-44,81	-8,91
- Ngoài quốc doanh	209,74	38,13	409,19	44,89	199,45	95,09	350,16	43,34	-59,03	-14,43
<b>2. Theo thời gian</b>										
- Ngắn hạn	260,78	47,40	390,11	42,79	129,33	49,6	330,27	40,88	-59,84	-15,33
-Trung dài hạn	289,33	52,60	521,64	57,21	232,31	80,29	477,64	59,12	-44	-8,43
<b>Tổng</b>	<b>550,11</b>	<b>100</b>	<b>911,75</b>	<b>100</b>	<b>361,64</b>	<b>65,74</b>	<b>807,91</b>	<b>100</b>	<b>-103,84</b>	<b>-11,39</b>

(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Ưông Bí giai đoạn 2009-2011).

Năm 2009 tổng dư nợ 550,11 tỷ đồng, sang năm 2010 tăng 65,74% ( tức tăng 361,64 tỷ đồng) so với năm 2009. Đến năm 2011 tổng dư nợ đã giảm xuống còn 807,91 tỷ đồng giảm 11,39% (tức giảm 103,84 tỷ đồng) so với năm 2010.

*\*Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế.*

- Qua bảng ta thấy dư nợ của các DNNN luôn chiếm tỷ trọng cao nhất. Từ năm 2009-2011 thành phần này luôn chiếm từ 56% - 62% tổng dư nợ (cao nhất là năm 2009 chiếm tỷ trọng 61,87%), góp phần quan trọng vào sự tăng trưởng dư nợ chung của Chi nhánh. Nguyên nhân là do chính sách tín dụng thích hợp, kinh tế khu vực Thành phố Uông Bí phát triển rất mạnh. NHTMCP Công thương Việt Nam cũng có nhiều chính sách hỗ trợ lãi suất ưu đãi. Những năm 2010, 2011 thành phần này giảm xuống 55,11%, 56,66% song đây không phải điều đáng lo ngại vì nhìn vào bảng ta thấy tổng dư nợ vẫn tăng cao so với năm 2009. Đối với doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm tỷ trọng thấp hơn so với đối tượng Nhà nước. Từ năm 2009-2011 thành phần này chỉ chiếm từ 38 – 45%. Dư nợ đối với DNNQD trong những năm gần đây đang có xu hướng tăng nhanh. Đặc biệt năm 2010 so với năm 2009 tăng 95,09% (tức tăng 199,45 tỷ đồng). Điều đó cũng có nghĩa là Chi nhánh đã chuyển đổi trọng tâm cho vay, chú trọng hơn vào khu vực kinh tế tư nhân. Nhìn chung các DNNQD được ngân hàng đầu tư đa phần là các doanh nghiệp làm ăn tốt, có hiệu quả thực sự.

*\*Dư nợ theo kỳ hạn:* Qua số liệu bảng trên ta thấy dư nợ cho vay trung dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao, bởi hoạt động này điều đó mang lại lợi nhuận lợi nhuận nhiều hơn cho Chi nhánh. Do đặc thù tại chi nhánh công tác huy động vốn và cho vay tập trung chủ yếu ở khách hàng lớn như các Tập đoàn, Tổng công ty và cơ cấu cho vay trung dài hạn chiếm tỷ trọng cao... Năm 2010 cho vay ngắn hạn tăng 49,6% (tức tăng 129,33 tỷ đồng) so với năm 2009, Năm 2011 so với năm 2010 giảm 15,33% (tức giảm 59,84 tỷ đồng). Ngược lại, dư nợ cho vay trung dài hạn có vẫn có xu hướng tăng nhưng không đáng kể. Năm 2010 so với năm 2009 tăng 80,29% (tức tăng 232,31 tỷ đồng), Năm 2011 so với năm 2010 giảm 8,43% (tức giảm 44 tỷ đồng). Năm 2011 dư nợ giảm so với năm

2010 là do Chính sách thắt chặt tiền của Ngân hàng Nhà nước gắn liền với sự căng thẳng về thanh khoản của các ngân hàng thương mại và cuộc chạy đua lãi suất giữa các ngân hàng. Đó cũng là thời điểm mà hoạt động cho vay của nhiều NHTM cầm chừng, doanh nghiệp vay vốn khó khăn cả về lãi suất cao lẫn khả năng tiếp cận vốn, tín dụng tiêu dùng gần như bị cắt bỏ, tốc độ tăng trưởng tín dụng bước vào vùng thấp nhất trong các năm.

**\* Nợ quá hạn và nợ xấu.**

**Bảng 2.2.3. Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu của NH**

*Dvt: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
Tổng Dư nợ	550,11	911,75	807,91
Nợ đủ TC	544,6	898,07	791,75
Nợ cần chú ý	0	0	13,74
Nợ dưới tiêu chuẩn	5,50	13,68	0
Nợ nghi ngờ	0	0	0
Nợ có khả năng mất vốn	0	0	2,42
Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ	1%	1.5%	2,1%
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ	1%	1.5%	0,3%

**(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí giai đoạn 2009-2011).**

Qua bảng trên ta thấy vì NH được thành lập sớm đã tạo được mối quan hệ uy tín tin cậy với nhiều khách hàng trên địa bàn và đã có một lượng khách hàng truyền thống đáng kể, song lại phải đối đầu với các khoản vay không tốt đó là điều khó tránh khỏi. Tuy dư nợ cho vay không ngừng tăng song tỷ lệ nợ quá hạn cũng có xu hướng tăng lên theo, từ 1% năm 2009 đạt 2,1% năm 2011. Trong những tháng đầu năm 2012 tỷ lệ nợ quá hạn tăng lên 3,1% do ảnh hưởng của lạm phát, lãi suất cho vay thay đổi liên tục và ở mức cao (>14% năm), gây khó khăn lớn cho khách hàng vay trọng việc trả nợ vay đúng thời hạn. Năm 2005, quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro có hiệu lực, Ngân hàng đã tiến hành hạch toán nợ quá hạn chặt chẽ hơn



theo quy định này, tất cả các khoản chậm trả một phần lãi hoặc một phần gốc thì toàn bộ dư nợ còn lại đều bị hạch toán vào nợ quá hạn. Ngoài ra, trường hợp khách hàng có nhiều hơn một khoản nợ với tổ chức tín dụng mà có bất kì khoản nợ bị chuyển sang nhóm nợ rủi ro cao hơn thì tổ chức tín dụng bắt buộc phải phân loại các khoản nợ còn lại của khách hàng đó vào các nhóm nợ rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro. Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3,4,5. Nợ quá hạn chủ yếu ở nhóm 2 và nhóm 4. Theo Vneconomy thì tỷ lệ nợ xấu của cả hệ thống NHTM khoảng 3,2%. Trong đó, các NHTM Cổ phần khoảng 1% nhiều ngân hàng dưới 1%. Do đó tỷ lệ nợ xấu 0,3% phản ánh chất lượng tín dụng tương đối khá của NH. Nguyên nhân là do ngoài căn cứ vào thời gian quá hạn để phân loại nợ quá hạn, theo quyết định 493 thì đối với các khoản nợ ( kể cả các khoản nợ trong hạn trả nợ và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời gian đã cơ cấu lại ) mà tổ chức tín dụng có đủ cơ sở để đánh giá là khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm thì tổ chức tín dụng chủ động tự quyết định phân loại các khoản nợ đó vào các nhóm nợ rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro. Trong 3 nhóm nợ xấu của NH thì nợ xấu tập trung ở nhóm 5 chủ yếu vào các khoản nợ trung và dài hạn. Đây là các khoản cho vay tài trợ tài sản, cho vay mua sắm trả góp. Vì nguồn trả nợ chủ yếu là từ thu nhập thường xuyên của khách hàng. Trong khoảng thời gian càng dài thì sự ổn định của nguồn thu nhập sẽ giảm. Do đó, đòi hỏi cán bộ tín dụng phải theo dõi chặt chẽ tình hình tài chính của khách hàng. Nguyên nhân chính khác còn do việc thẩm định khách hàng còn chưa hiệu quả, quản lý việc sử dụng vốn của khách hàng còn mang tính chiếu lệ và một phần thể hiện tình hình kinh doanh ngày càng khó khăn.

**\* Vòng quay vốn vay.****Bảng 2.2.4. Vòng quay vốn vay**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số thu nợ	475,56	759,73	1109,88
Dư nợ bình quân	470,85	730,93	859,83
Vòng quay vốn vay	1,01	1,05	1,29

(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí giai đoạn 2009-2011).

Bảng số liệu này cho thấy vòng quay vốn vay của Chi nhánh qua 3 năm 2009, 2010 và 2011 lần lượt là 1,01 vòng, 1,05 vòng và 1,29 vòng. Chỉ số này thể hiện vòng quay của đồng vốn huy động, hay nói cách khác là số lần mà một đồng vốn huy động được đem cho vay.

Với chỉ một đồng vốn nhưng nếu càng cho vay quay vòng nhiều lần bao nhiêu thì càng thu được nhiều lợi nhuận bấy nhiêu nên chỉ số này càng cao càng tốt. Với Chi nhánh NHCT Uông Bí, chỉ số này tương đối cao đã phản ánh sự hiệu quả trong kinh doanh.

**\*Hiệu suất sử dụng vốn.****Bảng 2.2.5. Hiệu suất sử dụng vốn**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng dư nợ	550,11	911,75	807,91
Tổng vốn huy động	551,2	1076	908,99
Hiệu suất sử dụng vốn(%)	99,80	84,74	88,88

(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí giai đoạn 2009-2011).

Nhìn vào bảng trên ta thấy, vốn huy động được dùng vào việc cho vay là khá lớn, trong 3 năm quan sát, hiệu suất sử dụng vốn của Chi nhánh luôn đạt trên 70%. Hiệu suất sử dụng vốn của Chi nhánh năm 2009; 2010; 2011 lần lượt

là 99,80%; 84,74; 88,88 tỉ lệ này như vậy là khá tốt, vừa có thể đảm bảo được tính thanh khoản của Ngân hàng, vừa có tính hiệu quả trong việc sử dụng vốn.

**\*Tình hình Thu nhập của NH.**

**Bảng 2.2.6. Tình hình thu nhập**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch 2010/2009		Chênh lệch 2011/2010	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
				+/-	%	+/-	%
<b>Tổng thu nhập</b>	70,011	154,484	137,130	84,473	121	-17,354	-11
<b>Trong đó: Thu lãi cho vay</b>	64,963	128,779	108,296	63,816	98,23	-20,483	-16
<b>Tổng chi phí</b>	54,308	101,580	94,736	47,272	87,04	-6,844	-6,73
<b>Kết quả kinh doanh</b>	15,703	52,904	42,394	37,201	236,9	-10,510	-19,87

(Nguồn: BCKQHĐKD Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí giai đoạn 2009-2011).

Ta thấy năm 2009 tổng thu 70,01 tỷ đồng, chi 54,308, lợi nhuận mà NH được hưởng 15,702 tỷ đồng. Năm 2010 tổng thu 154,484 tăng 84,474 tỷ đồng, tổng chi cũng tăng 47,272 tỷ đồng so với năm 2009, lợi nhuận mà NH được hưởng là 52,904 tỷ đồng. Năm 2011 tổng thu 137,130 giảm 17,354, chi phí NH giảm 6,844 tỷ đồng so với năm 2010 (khủng hoảng kinh tế tài chính toàn cầu) song NH vẫn có lãi và thu về 42,394 tỷ đồng. Qua bảng số liệu trên ta thấy NH vẫn kinh doanh có lãi, thu chi đều tăng cao (tuy năm 2011 lợi nhuận ngân hàng có giảm đôi chút), nhưng vẫn không ngừng tăng cả về số lượng và chất lượng. Do đã bám sát diễn biến thị trường kịp thời đưa ra các mức lãi suất linh hoạt, đảm bảo cạnh tranh và mang lại hiệu quả hoạt động kinh doanh. Trở thành NH hiện đại và có hiệu quả kinh doanh, thương hiệu, vị thế, hình ảnh 1 NHTM đứng đầu thành phố.

### **2.3. Đánh giá chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Ưng Bí**

#### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt và quyết liệt, môi trường cho hoạt động tín dụng của các NHTM quốc doanh còn gặp nhiều khó khăn, Chi nhánh NHCT Ưng Bí vẫn đạt được những kết quả đáng khích lệ.

+ Doanh số cho vay của Chi nhánh tăng lên qua các năm, năm sau cao hơn năm trước, quy mô dư nợ không ngừng tăng trưởng, thu nhập từ hoạt động cho vay của Chi nhánh không ngừng tăng lên. Mặc dù chi phí cho hoạt động cho vay cũng tăng, song tốc độ tăng không nhanh bằng thu nhập, do vậy mà hàng năm lợi nhuận thu được của Chi nhánh từ hoạt động cho vay là khá lớn. Nếu như trước đây, khách hàng truyền thống của Chi nhánh là các khách hàng thuộc thành phần kinh tế quốc doanh thì đến nay, Chi nhánh đã mở rộng mối quan hệ với các khách hàng thuộc thành phần kinh tế ngoài quốc doanh. Cho vay ngắn hạn của Chi nhánh đáp ứng đầy đủ và nhanh chóng nhu cầu cho việc tiêu dùng cũng như nhu cầu về vốn lưu động cho các doanh nghiệp và cá nhân. Cho vay trung - dài hạn của Chi nhánh tăng, đây là cơ sở tạo nền tảng tài chính vững mạnh của chi nhánh. Điều đó cũng thể hiện hình ảnh, uy tín của Chi nhánh đã có chỗ đứng vững chắc trên thị trường, tạo được niềm tin cho khách hàng, khi sử dụng dịch vụ của Chi nhánh.

+ Xây dựng cơ chế lãi suất linh hoạt, bám sát với lãi suất của Ngân hàng khác, nhưng không vượt quá mức lãi suất quy định của NHTMCPCT VIỆT NAM. Lãi suất này còn dựa trên cơ chế lãi suất thoả thuận lãi suất, tùy từng khách hàng là cá nhân, Doanh nghiệp Nhà nước hay Doanh Nghiệp Ngoài quốc doanh,... và lịch sử tín dụng của họ mà chi nhánh đưa ra các mức lãi suất phù hợp. Điều này nâng cao khả năng cho vay, củng cố, mở rộng, nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh.

+ Hoạt động tín dụng hiệu quả, tỉ lệ nợ quá hạn luôn duy trì ở mức thấp dưới 3% theo tiêu chuẩn quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

+ Trong quá trình tiến hành cho vay, Chi nhánh đã thực hiện đầy đủ những

quy định về thủ tục vay vốn theo các văn bản mà NHNN và NHCT Việt Nam đã đề ra. Cán bộ Chi nhánh thực hiện các vấn đề xem xét thị trường, sản phẩm tiêu thụ, theo dõi khách hàng .... hướng dẫn khách hàng trong việc lập hồ sơ vay vốn.

+ Công tác phục vụ khách có nhiều đổi mới, thích hợp với nền kinh tế thị trường. Hoạt động marketing phát triển mạnh mẽ cùng phong cách phục vụ giao dịch văn minh, lịch sự của đội ngũ cán bộ đã tạo được sự hài lòng và uy tín đối với khách hàng, tăng được số lượng khách hàng, mở rộng thị phần.

### **2.3.2. Những hạn chế về chất lượng cho vay**

Mặc dù Chi nhánh NHCT Ưông Bí được đánh giá là một Ngân hàng có chất lượng khá tốt nhưng nó vẫn còn tồn tại những hạn chế. Những hạn chế đó là:

+ Về đối tượng cho vay: Chi nhánh mới chỉ chú trọng đến các khách hàng truyền thống là các doanh nghiệp Nhà nước mà chưa thực sự thấy được các khách hàng tiềm năng khác. Đó là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Trong tình hình phát triển kinh tế của nước ta hiện nay, Nhà nước đang khuyến khích cho vay công bằng đối với tất cả các thành phần kinh tế nhằm tạo điều kiện cho mọi thành phần kinh tế cùng phát triển. Vì vậy, nếu Chi nhánh mở rộng cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh sẽ vừa có tác dụng tốt với nền kinh tế, vừa giúp Chi nhánh tăng thêm thị phần, tăng thêm thu nhập cũng như thực hiện đúng chủ trương mà Nhà nước đã đề ra.

+ Khâu kiểm tra, kiểm soát nội bộ của Ngân hàng vẫn chưa được thực hiện đúng mức, cán bộ làm công tác thanh tra còn thiếu kinh nghiệm thực tế và trình độ chuyên môn.

+ Nguồn thông tin mà Ngân hàng cần để đánh giá phân tích còn thiếu, không kịp thời, và chất lượng không cao. Vì vậy cán bộ thường phải mất rất nhiều thời gian và công sức để tự đi điều tra trong khi kinh phí cho hoạt động này lại rất ít hoặc không có.

### **2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế**

*\* Những nguyên nhân từ phía khách hàng*

+ Khách hàng cung cấp những thông tin không chính xác, sai sự thật liên

quan đến họ. Khách hàng thiếu vốn nên tìm mọi cách để vay được vốn Ngân hàng, điều này dẫn đến họ gian dối trong quan hệ tín dụng như: cung cấp giấy tờ, tài sản, kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh,... sai sự thật điều này gây khó khăn, sai sót cho hoạt động thẩm định tín dụng, dẫn đến việc ra quyết định tín dụng sai. Vì vậy, khi khách hàng của Chi nhánh làm ăn thua lỗ, hoạt động không có hiệu quả dẫn đến tình trạng không trả được nợ, khả năng mất vốn của Chi nhánh sảy ra.

+ Khả năng quản lý của chủ doanh nghiệp còn nhiều hạn chế. Số lượng lớn các chủ doanh nghiệp không có bằng cấp chuyên môn, chủ yếu hoạt động quản lý dựa trên kinh nghiệm. Do đó dẫn đến những thất thoát, thua thiệt trong kinh doanh, ảnh hưởng đến khả năng trả nợ cho Ngân hàng.

\* Những nguyên nhân từ phía ngân hàng

+ Các Ngân hàng thường không có đầy đủ các thông tin chính xác về doanh nghiệp. Những thông tin mà khách hàng cung cấp cho Ngân hàng qua các báo cáo tài chính có nhiều lúc là không chính xác, phản ánh sai lệch tiềm lực tài chính của khách hàng. Do vậy, nếu công tác thu thập thông tin không tốt sẽ dẫn đến việc đánh giá không đúng hiệu quả của dự án cũng như khả năng của khách hàng. Hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro cho vay giữa Chi nhánh NHCT Ưông Bí và NHCT Việt Nam cũng như với NHNN chưa đáp ứng được yêu cầu trong việc xét duyệt, cho vay và quản lý vốn vay đối với các khách hàng. Do đó vẫn không thể tránh được các rủi ro trong hoạt động cho vay.

+ Mạng lưới chi nhánh tương đối lớn song số lượng cán bộ công nhân viên ít không đáp ứng được hết yêu cầu của công việc. Với việc phát triển nhanh chóng của công nghệ ngân hàng và đòi hỏi ngày càng cao của hoạt động kinh doanh tiền tệ trong cơ chế thị trường thì vẫn còn một số ít cán bộ chưa kịp thời thích ứng với điều kiện mới. Hệ thống thông tin về khách hàng không được cung cấp đầy đủ, không theo dõi sát sao hoạt động sử dụng vốn của họ, ảnh hưởng đến công tác kiểm tra giám sát. Cán bộ thẩm định Chi nhánh có trình độ chuyên môn cao, song còn thiếu kinh nghiệm thực tiễn và hiểu biết về khách hàng, trong khi đó môi trường kinh doanh đầy biến động phức tạp đòi hỏi cán bộ

tín dụng phải có khả năng phân tích và tổng hợp thông tin rất rộng điều nay dẫn đến xác định thời hạn, lãi suất tín dụng chưa chính xác, chưa phù hợp điều này làm giảm chất lượng cho vay của Chi nhánh. Mỗi khi cán bộ chưa thực hiện tốt công việc của mình, chưa đưa ra những quyết định kịp thời, chính xác thì hoạt động ngân hàng cụ thể là công tác tín dụng gặp phải khó khăn là điều không tránh khỏi.

+ Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ của Chi nhánh vẫn chưa đạt yêu cầu, nhiều khi chỉ mang tính hình thức, do đó đã không phát hiện kịp thời những sai phạm và những hành vi tiêu cực trong hoạt động Ngân hàng.

\* Những nguyên nhân khác:

+ Ảnh hưởng của môi trường kinh doanh: Môi trường kinh doanh là vấn đề muôn thủa tại Việt Nam. Đó là sự can thiệp quá mức của các cơ quan quản lý nhà nước vào hoạt động kinh tế, đặc biệt các thức quản lý mang tính chất hành chính. Các văn bản luật ban hành chồng chéo, chưa cụ thể rõ ràng, gây khó khăn cho hoạt động của các doanh nghiệp. Hoạt động huy động vốn khó khăn hơn trước nhiều do cuộc cạnh tranh tăng lãi suất giữa các Ngân hàng trong nước làm Lãi suất huy động liên tục tăng cao, trong khi đó lãi suất cho vay lãi không biến động nhiều làm cho lợi nhuận của toàn hệ thống Ngân hàng và Chi nhánh giảm.

+ Ảnh hưởng của tài chính quốc tế. Trong thời gian vừa qua, giá của một số mặt hàng liên tục tăng cao như: sắt thép, giá dầu; điện; trong khi đó đồng USD mất giá, giá vàng tăng cao làm ảnh hưởng rất nhiều đến hoạt động tín dụng của hệ thống tài chính, tín dụng cả nước nói chung và hoạt động tín dụng của Chi nhánh nói riêng, đặc biệt là các khoản vay bằng USD.

**Tóm lại:** Chất lượng chất lượng là kết quả tổng hoà của nhiều yếu tố trong đó nợ quá hạn là một yếu tố ảnh hưởng trực tiếp và cụ thể nhất. Tuy còn một số tồn tại và hạn chế nhưng Chi nhánh Ngân hàng Công thương Uông Bí vẫn đảm bảo kinh doanh có hiệu quả, đứng vững và khẳng định vai trò của mình trong sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường, góp phần phát triển kinh tế địa phương, thực hiện tốt các chính sách tiền tệ, đẩy lùi lạm phát, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế địa phương theo hướng CNH-HĐH.

### CHƯƠNG 3.

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH UÔNG BÍ

### 3.1. Định hướng hoạt động cho vay của NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Uông Bí.

Phát huy các thành tích đã đạt được, Chi nhánh NHCT Uông Bí tiếp tục mở rộng và nâng cao chất lượng cho vay theo những định hướng sau.

- + Các chỉ tiêu trong hoạt động cho vay
- Tiếp tục bám sát định hướng phát triển của NHCT Việt Nam cũng như định hướng phát triển kinh tế của cả nước.
- Mở rộng cho vay đi đôi với nâng cao chất lượng cho vay bằng nhiều biện pháp, luôn đảm bảo phương châm an toàn, hiệu quả.
- Tập trung đầu tư vốn cho các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả, chú trọng đầu tư cho các Tổng công ty thực hiện các chương trình được chính phủ phê duyệt. Tiếp tục mở rộng đầu tư cho các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh với điều kiện hoạt động kinh doanh có hiệu quả và có đầy đủ hồ sơ pháp lý.

*Tiếp tục thực hiện chương trình tái cơ cấu, cơ cấu lại bộ máy điều hành hoạt động cho vay gọn nhẹ, năng động và hiệu quả hơn nhằm đáp ứng được yêu cầu của tình hình mới.*

#### **Một số chỉ tiêu cần đạt trong những năm tới :**

- Tổng nguồn vốn huy động tăng từ 25 - 30% so với năm trước.
- Dự nợ hàng năm tăng từ 20 - 25% một năm.
- Tỷ lệ nợ quá hạn giảm 5% so với năm trước.
- Đảm bảo an toàn tài sản trong kinh doanh.
- Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay, an toàn, hiệu quả. Nâng cao chất lượng thẩm định dự án đầu tư, tăng cường công tác huy động vốn của các tổ chức kinh tế và dân cư.
- Tích cực tìm biện pháp giải quyết thu hồi các khoản nợ tồn đọng, quá hạn khó đòi, phối hợp với các cơ quan pháp luật và cơ quan thi hành án xử lý tài



sản thế chấp để thu hồi nợ, có biện pháp để nâng cao tỷ lệ dư nợ cho vay có bảo đảm bằng tài sản.

- Làm tốt công tác tiếp thị, tiếp cận khách hàng, rà soát phân loại doanh nghiệp, đối với những doanh nghiệp sản xuất kinh doanh yếu kém thua lỗ không có khả năng trả nợ phải giảm dần mức độ đầu tư để đảm bảo an toàn cho vay.

- Kinh doanh đảm bảo thực hiện đúng pháp luật đã quy định và thực hiện sự chỉ đạo của ngân hàng cấp trên.

### **3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại NHTMCP Công thương VN, Chi nhánh Ưng Bí**

Xuất phát từ những hạn chế, vướng mắc và phương hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong thời gian tới, cùng với những hiểu biết của bản thân, em xin mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay tại Chi nhánh NHCT Ưng Bí như sau.

#### **3.2.1. Hoàn thiện chính sách cho vay**

**Thứ nhất:** Chính sách khách hàng

Khách hàng là đối tượng giao dịch chính của Ngân hàng. Bởi vậy Ngân hàng phải luôn xây dựng cho mình một chính sách khách hàng thật hợp lý. Chính sách khách hàng phải đảm bảo xác định được thị trường mục tiêu của Ngân hàng, cân đối với khả năng, quy mô của Ngân hàng.

Xây dựng chiến lược khách hàng

+ Cần chú trọng đến việc mở rộng thành phần khách hàng, tập trung hơn nữa vào khối thành phần kinh tế ngoài quốc doanh, đây là nhóm rất có tiềm năng bên cạnh các khách hàng truyền thống khối quốc doanh. Hiện nay cho vay ngoài quốc doanh mới chiếm khoảng 10% tổng dư nợ. Đây là một con số còn quá nhỏ bé. Hiện nay ở nước ta, các doanh nghiệp ngoài quốc doanh hầu như không có đầy đủ các điều kiện về tài chính, về tài sản đảm bảo. Điều mà Ngân hàng cần quan tâm đối với khối doanh nghiệp này trong việc nâng cao chất lượng cho vay là phương án kinh doanh, uy tín của họ chứ không chỉ dựa vào tài sản đảm bảo.

+ Tiến hành phân loại khách hàng thường xuyên thông qua các thông tin thu thập được cũng như các mối quan hệ của họ với Ngân hàng để có các phản

ứng cụ thể như ưu đãi với các khách hàng truyền thống trong việc xác định các khoản phí, lãi suất...

+ Phân đoạn thị trường, xác định các đối tượng, lĩnh vực trọng điểm của Ngân hàng để xác định định hướng kinh doanh. Bởi không một Ngân hàng nào lại đủ khả năng tham gia vào tất cả các thị phần cho vay. Do đó, cần xác định rõ các khách hàng tiềm năng để có thể đầu tư, tìm hiểu kỹ về các đặc điểm của họ nhằm cung cấp tốt nhất sản phẩm dịch vụ của mình.

+ Tạo lập mối quan hệ lâu dài: có hình thức ưu đãi với khách hàng truyền thống đồng thời có các chương trình quảng cáo, tiếp thị để thu hút khách hàng mới. Tổ chức các buổi tiếp xúc, gặp mặt khách hàng để lấy ý kiến định kỳ, thực hiện phương châm: "Ngân hàng thực sự là người bạn của mọi khách hàng".

***Thứ hai:*** Chính sách lãi suất

Lãi suất là một yếu tố quan trọng trong việc thực hiện các khoản cho vay của NHTM. Một chính sách lãi suất phù hợp sẽ thu hút được khách hàng và làm tăng dư nợ cho vay, tăng khả năng cạnh tranh cho Ngân hàng. Để có được một chính sách cho vay có hiệu quả, cán bộ Ngân hàng phải nắm được thực tế lãi suất và xu hướng biến động của nó. Trong những năm qua, Ngân hàng đã và đang áp dụng chính sách lãi suất một cách linh hoạt tùy theo từng đối tượng khách hàng và tùy từng loại khoản vay. Việc áp dụng cơ chế lãi suất thỏa thuận theo quy định của NHNN, 30/6/2002 đã tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho các Ngân hàng trong việc xúc tiến các khoản vay. Tuy nhiên chính sách lãi suất của Ngân hàng vẫn còn nhiều điều chưa linh hoạt. Chi nhánh NHCT Uông Bí nên mở rộng hơn nữa các mức lãi suất, đa dạng theo thời gian, đối tượng khách hàng và mức độ sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng, có chính sách ưu đãi đối với các khách hàng truyền thống. Bên cạnh đó tùy thuộc vào đặc điểm, tính chất của từng ngành nghề kinh doanh mà Ngân hàng có thể đưa ra nhiều mức lãi suất khác nhau.

***Thứ ba:*** Chính sách đảm bảo tiền vay

Để vay được một khoản tiền từ Ngân hàng thì các doanh nghiệp cần thế chấp tài sản có giá trị lớn hơn khoản vay đó. Trên thực tế, các doanh nghiệp Việt

Nam làm ăn có hiệu quả hiện nay là chưa nhiều, đặc biệt là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Phần lớn các doanh nghiệp này đều ra đời sau khi có Luật doanh nghiệp. Quy mô các doanh nghiệp này vẫn còn nhỏ, vốn chủ sở hữu là quá ít ỏi, giá trị tài sản không cao. Về phía Ngân hàng, các NHTM Việt Nam nói chung và Chi nhánh NHCT Ưông Bí nói riêng khi xem xét đến hồ sơ xin vay hầu như chỉ quan tâm tới giá trị tài sản thế chấp và các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp của khách hàng xem có đầy đủ và hợp pháp không. Trong khi đó thực tế, tài sản đảm bảo tiền vay chỉ là nguồn thu thứ hai để thu nợ tiền vay, nguồn thu thứ nhất vẫn lấy từ doanh thu, lợi nhuận của doanh nghiệp. Một khoản vay cho dù có đủ tài sản thế chấp nhưng khi doanh nghiệp làm ăn thua lỗ, kém hiệu quả thì cũng dẫn đến việc Ngân hàng bị mất vốn hoặc ứ đọng vốn vì việc giải quyết, xử lý tài sản thế chấp ở nước ta là không đơn giản.

### **3.2.2. Thực hiện tốt quy trình cho vay**

#### **a. Cải tiến thủ tục vay vốn**

Cần phải đơn giản hóa thủ tục cho vay, gọn nhẹ mà vẫn đảm bảo an toàn vốn cho Ngân hàng. Ngân hàng cần phải xem xét để có thể rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ xin vay, tạo sự đơn giản, dễ hiểu trong hồ sơ cho vay, phù hợp với trình độ của mọi khách hàng, đồng thời vẫn đảm bảo được những điều kiện cơ bản trong hoạt động cho vay.

Trong các khách hàng vay vốn trung dài hạn của Ngân hàng, chủ yếu là các khách hàng truyền thống lâu dài từ trước đã tham gia vay vốn ngắn hạn của Ngân hàng. Vì vậy giữa bộ hồ sơ vay vốn trung dài hạn và bộ hồ sơ vay vốn ngắn hạn cũng có nhiều điểm giống nhau như: báo cáo tình hình tài chính của doanh nghiệp, báo cáo quyết toán của doanh nghiệp... Do đó Ngân hàng có thể đơn giản hai thủ tục này. Việc đơn giản hóa như vậy sẽ làm khách hàng không ngần ngại khi đặt quan hệ vay vốn với Ngân hàng.

Tuy nhiên, chúng ta cần phải hiểu đúng về bản chất của việc đơn giản hóa thủ tục cho vay. Đơn giản hóa không có nghĩa là qua loa, hời hợt, xem nhẹ các thủ tục cần thiết. Đơn giản hóa các thủ tục mà vẫn phải đảm bảo an toàn vốn vay.

b. Nâng cao chất lượng thẩm định tài chính các dự án cho vay

Thẩm định tài chính các dự án cho vay là bước quan trọng trong quy trình tín dụng, nó có tính chất quyết định tới hiệu quả cho vay sau này. Thẩm định gồm hai bước cơ bản là thu thập thông tin và xử lý thông tin.

***Thứ nhất: Thu thập thông tin***

Ngân hàng có thể thu thập thông tin về khách hàng từ các nguồn khác nhau như trực tiếp phỏng vấn người xin vay, xem xét báo cáo tài chính, các nguồn thông tin từ dịch vụ, các cơ quan cung ứng thông tin... các phương tiện thông tin đại chúng. Mặc dù nguồn cung cấp thông tin là khá nhiều nhưng lại không bảo đảm độ chính xác. Bởi vậy việc lựa chọn thông tin chính xác và đủ tin cậy là rất khó. Đối với Chi nhánh NHCT Ưông Bí, việc thu thập thông tin chủ yếu vẫn là thu thập thông tin từ phía khách hàng thông qua phỏng vấn trực tiếp, qua các bản báo cáo tài chính, báo cáo kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. Đây là nguồn thông tin dễ tìm kiếm, không tốn nhiều công sức. Tuy nhiên nếu chỉ thu thập thông tin từ phía khách hàng thì không có đủ độ tin cậy cao, vì để có thể vay được từ Ngân hàng, nhiều khách hàng đã đưa ra những thông tin thiếu trung thực về mình. Vì vậy Ngân hàng cần mở rộng phạm vi, thu thập thêm những nguồn thông tin khác. Ngân hàng cần chú ý đến các nguồn thông tin sau:

- Cần chú trọng tới việc cử cán bộ có kiến thức nghiệp vụ Ngân hàng và có kiến thức chuyên môn của ngành nghề, lĩnh vực mà khách hàng đang kinh doanh tới địa bàn sản xuất của doanh nghiệp để nắm bắt thông tin

- Thu thập thông tin từ nguồn thông tin đại chúng. Ngân hàng có thể lấy nguồn thông tin này qua truyền hình, báo chí hoặc qua các mạng thông tin điện tử như Internet, mạng trí tuệ Việt Nam của FPT, Vinanet..

- Ngân hàng phải chú trọng tới những thông tin được cung cấp từ hệ thống thông tin của NHNN Việt Nam và của NHCT Việt Nam như hệ thống thông tin từ trung tâm tín dụng( Center information credit). Hệ thống thông tin này được đánh giá là đáng tin cậy vì do Nhà nước quản lý.

- Ngoài ra, Ngân hàng còn có thể thu thập thông tin từ các tổ chức cho vay,

các bạn hàng của chủ đầu tư, các doanh nghiệp hoạt động cùng ngành nghề, các cơ quan, tổ chức chính quyền địa phương. Qua đó xác định được uy tín và vị thế của doanh nghiệp trên thị trường.

Các nguồn thông tin này được lấy bằng các phương pháp như: phương pháp thu tin qua mạng máy tính nối với các tổ chức tín dụng khác, phương pháp thu tin từ các biểu báo cáo...

### ***Thứ hai: Phân tích thông tin cho vay***

Khi có được các thông tin cần thiết, Ngân hàng tiến hành phân tích thông tin để đưa ra quyết định cho vay. Ngân hàng nên tiến hành phân tích thông tin dựa vào những tiêu thức như quy mô doanh nghiệp, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng và hiệu quả sản xuất kinh doanh. Cụ thể là:

- Quy mô doanh nghiệp được phân làm ba loại: Doanh nghiệp có quy mô lớn, vừa và nhỏ. Ngân hàng có thể dựa vào các con số thông tin về vốn điều lệ, số nhân viên... để tiến hành phân tích.

- Để đánh giá khả năng thanh toán, doanh nghiệp được phân làm ba loại: Doanh nghiệp có khả năng thanh toán tốt, doanh nghiệp có khả năng thanh toán trung bình và kém. Ngân hàng thực hiện việc phân loại này dựa trên cơ sở tính toán, phân tích khả năng tài chính của doanh nghiệp, xem xét các bản báo cáo ngân quỹ.

### ***3.2.3. Nâng cao chất lượng thẩm định***

Để nâng cao chất lượng thẩm định cho vay, trước hết phải phân tích đánh giá chính xác, toàn diện khách hàng trước khi cho vay theo khía cạnh sau:

- Đánh giá năng lực pháp lý của khách hàng, nhằm ràng buộc trách nhiệm của khách hàng trước pháp luật và để đảm bảo quyền lợi hợp pháp của ngân hàng. Xác định tính pháp lý của khách hàng chính là cơ sở để ký kết và thực hiện các hợp đồng tín dụng.

- Đánh giá năng lực tài chính của khách hàng, nhằm nắm được thực trạng trong hoạt động sản xuất kinh doanh, xác định chính xác thực trạng và triển vọng về khả năng thanh toán của khách hàng thông qua đánh giá về cơ cấu vốn trong kinh doanh. khả năng tự chủ về tài chính của khách hàng xem xét trên

bảng cân đối tài sản có và tài sản nợ, xem xét thu nhập, doanh thu bán hàng, xem xét dòng tiền trước đây và dòng tiền dự tính, xem xét các khoản dự trữ có khả năng thanh khoản của khách hàng, xem xét các khoản phải thu phải trả. Đánh giá tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh qua các chỉ số so sánh vòng quay luân chuyển vốn lưu động. Đánh giá về khả năng sinh lời về vốn trong hoạt động kinh doanh.

- Đánh giá cơ sở vật chất, máy móc thiết bị và công nghệ để trả lời về câu hỏi với cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại tiên tiến thì khách hàng có sản xuất ra sản phẩm có khả năng cạnh tranh trên thị trường hay không? Mặt khác sản phẩm đó phải cạnh tranh trên 3 khía cạnh: về giá, về chất lượng, các dịch vụ đi kèm (bao bì đóng gói, bảo hành) để nhằm xác định thực trạng và triển vọng về hoạt động kinh doanh của khách hàng trên thị trường, để khẳng định sự tồn tại và phát triển của khách hàng trong tương lai.

- Đánh giá năng lực điều hành sản xuất kinh doanh của khách hàng là phân tích năng lực, trình độ chuyên môn, khả năng điều hành để xác định được mức vốn đầu tư bao nhiêu thì phù hợp.

#### **3.2.4. Đa dạng hóa hình thức cho vay**

Trong hoạt động cho vay, Ngân hàng trên thế giới có rất nhiều hình thức cho vay. Song hiện nay, ở Việt Nam, các hình thức này còn đơn điệu, nhiều khi không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Chẳng hạn như các doanh nghiệp Việt Nam cần vay vốn nhưng do không đủ điều kiện về tài sản thế chấp nên mặc dù có phương án sản xuất kinh doanh có tính khả thi mà vẫn không được vay vốn. Các doanh nghiệp muốn vay vốn trung, dài hạn nhưng bắt buộc phải vay vốn ngắn hạn để đầu tư trung, dài hạn. Bởi vậy, Ngân hàng cần phải tiếp tục tăng cường đa dạng hóa, mở rộng hơn nữa các hình thức cho vay hợp lý, mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp. Cụ thể như:

Hình thức cho vay có bảo lãnh

Hình thức cho vay tín chấp

Cho vay dưới hình thức chiết khấu thương phiếu

Cho vay theo phần tham gia của vốn vay

### **3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động Marketing đi kèm với hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng**

Ngân hàng thông qua hoạt động Marketing để đem sản phẩm, dịch vụ của mình tới khách hàng, giúp các khách hàng có thêm thông tin về Ngân hàng, về các dòng sản phẩm, dịch vụ mà Ngân hàng đang cung cấp. Đối với từng đối tượng khách hàng phải áp dụng các hình thức Marketing khác nhau, phù hợp với tình hình thực tế và khả năng của Ngân hàng. Hoạt động Marketing của Ngân hàng có thể tập trung vào những mặt sau:

- Trực tiếp tiếp cận khách hàng: Hoạt động này cần phải được thực hiện một cách thường xuyên, và liên tục, ở mọi lúc, mọi nơi. Có thể đó là lúc Ngân hàng thực hiện giao dịch với khách hàng, trong các cuộc hội thảo, hội nghị khách hàng... Ngân hàng tranh thủ lấy ý kiến của khách hàng về những mong muốn của họ, về những khó khăn thực tế của khách hàng khi vay vốn từ Ngân hàng. Từ đó Ngân hàng có thể nắm bắt được nhu cầu của khách hàng và đề ra những phương hướng đáp ứng, hoàn thiện, nâng cao chất lượng các sản phẩm đã cung cấp đồng thời nghiên cứu, triển khai những loại hình sản phẩm, dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng.

- Quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như truyền thanh, truyền hình, các loại báo chí hay qua các mạng thông tin. Khi có một sản phẩm mới ra đời hoặc có sự thay đổi trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ, Ngân hàng cần thông báo rộng rãi ra công chúng để khách hàng có thể nắm rõ được các thông tin mới nhất về dịch vụ mà Ngân hàng đang cung cấp.

Đi đôi với công tác Marketing là việc hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng. Công nghệ là phương tiện và chìa khóa nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và quản lý hệ thống. Công nghệ tốt với các trang thiết bị hiện đại giúp tăng nhanh tốc độ liên lạc trong nội bộ để vừa làm tăng tính kịp thời của thông tin, làm rút ngắn thời gian thẩm định mà vẫn đảm bảo việc ra quyết định chính xác, làm tăng tính cạnh tranh của Ngân hàng.

### **3.2.6. Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng**

Yếu tố con người trong bất cứ trường hợp nào cũng đóng một vai trò rất

quan trọng. Do vậy, việc nâng cao trình độ cán bộ là rất cần thiết trong điều kiện hiện nay. Chi nhánh NHCT Ưông Bí cần có định hướng đào tạo, tuyển chọn và sử dụng cho phù hợp.

- Đối với cán bộ hoạch định chính sách:

Phải tuyển chọn những người có trình độ nghiệp vụ về lĩnh vực Ngân hàng một cách vững vàng, có kiến thức kinh tế - xã hội và pháp luật, có phương pháp nghiên cứu khoa học, am hiểu thị trường. Như vậy mới có đủ khả năng để xem xét nhu cầu cho vay một cách tổng quát, chính xác từ đó hoạch định được các chính sách cho vay phù hợp và đưa ra các phương hướng giải quyết đúng đắn.

- Đối với cán bộ quản lý điều hành hoạt động cho vay

Ngoài các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ, cần phải nắm chắc pháp luật về kinh tế và Ngân hàng, hiểu rõ các quy định và thể chế của ngành, có khả năng phân tích những sai sót trong văn bản chế độ, từ đó rút ra những ý kiến chỉ đạo, bổ sung về nghiệp vụ cho cấp dưới.

- Đối với đội ngũ cán bộ cho vay:

Cần phải hiểu biết từng biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ thẩm định khách hàng, đánh giá tính khả thi của dự án, biết thu thập và xử lý các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc thẩm định. Đồng thời người cán bộ cho vay còn phải nắm vững đường lối, chủ trương, chính sách phát triển kinh tế - xã hội của đất nước: có hiểu biết về pháp luật, nắm bắt được tình hình kinh tế xã hội trong nước và thế giới có liên quan đến dự án đầu tư. Bên cạnh đó cán bộ cho vay cần phải có đức tính trung thực, có bản lĩnh, sự hăng hái, nhiệt tình và phong cách làm việc khẩn trương, khoa học.

Để làm được điều này, Chi nhánh NHCT Ưông Bí nên thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo nghiệp vụ nhằm góp phần nâng cao trình độ chuyên môn, đặc biệt là chú trọng khả năng thẩm định, phân tích kết quả kinh doanh của cán bộ cho vay. Ngân hàng thường xuyên cử cán bộ ra nước ngoài hoặc tới các tổ chức cho vay, các Ngân hàng khác để học hỏi và trau dồi thêm kinh nghiệm.



### **3.3. Một số kiến nghị**

#### **3.3.1. Đối với Chính phủ**

- Hoạt động của hệ thống Ngân hàng liên quan đến hầu hết mọi lĩnh vực của nền kinh tế. Chính vì vậy việc tạo ra một môi trường pháp lý thuận lợi cho hoạt động Ngân hàng không chỉ là việc ban hành và sửa đổi các điều luật quy định liên quan đến hoạt động Ngân hàng mà là toàn bộ hệ thống pháp luật của nền kinh tế nói chung. Trên thực tế, các văn bản pháp luật này còn chưa đồng bộ, thậm chí còn tồn tại nhiều mâu thuẫn. Vấn đề này đòi hỏi Nhà nước sớm giải quyết, thông qua việc ban hành sửa đổi các văn bản pháp luật như luật về thế chấp tài sản, về hợp đồng trong kinh doanh, về quyền sở hữu tài sản...Cụ thể là:

+ Hoàn thiện các chế định pháp luật về hợp đồng trong kinh doanh tín dụng, đầu tư và vay vốn Ngân hàng làm sao cho đơn giản, cụ thể và chính xác.

+ Hoàn thiện chế định về quyền sở hữu tạo điều kiện cho khách hàng có nhiều cơ hội tiếp cận với vốn và các dịch vụ của Ngân hàng. Sớm ban hành luật sở hữu tài sản để thống nhất các chuẩn mực về giấy tờ sở hữu tài sản của tất cả các thành phần kinh tế.

- Nhà nước cần có những biện pháp mạnh mẽ để khuyến khích việc đầu tư trong nước và có biện pháp bảo vệ người sản xuất trong nước để khuyến khích công dân Việt Nam sản xuất tham gia đầu tư, tạo thuận lợi cho họ kinh doanh và Ngân hàng có cơ hội đầu tư cho vay.

- Tạo môi trường bình đẳng giữa các thành phần kinh tế. Một sự thiên vị sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả của công tác thẩm định dự án đầu tư và lựa chọn khách hàng của Ngân hàng. Các doanh nghiệp, dù là lớn hay nhỏ, thuộc thành phần kinh tế quốc doanh hay ngoài quốc doanh khi đến vay vốn Ngân hàng cần phải đối xử một cách bình đẳng và không phân biệt.

- Tạo điều kiện cho các NHTM trong việc mua bán, phát mại tài sản thế chấp.

- Thành lập quỹ bảo lãnh cho vay cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ dựa trên cơ chế bảo lãnh một phần, nhằm khuyến khích các tổ chức cho vay thông qua việc gánh chịu một phần rủi ro cho vay. Mục tiêu trọng tâm của quỹ này là

bảo lãnh cho các doanh nghiệp có các dự án, phương án hiệu quả, nhưng không có đủ tài sản đảm bảo.

- Phát triển thị trường chứng khoán hơn nữa nhằm phát huy tối đa vai trò của nó trong nền kinh tế, tạo kênh huy động vốn dài hạn cho doanh nghiệp, tạo điều kiện cho Ngân hàng tham gia kinh doanh, tìm kiếm thông tin về khách hàng trên TTCK. Cụ thể một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của thị trường trong thời điểm hiện nay là:

+ Tăng lượng cung chứng khoán niêm yết thông qua việc đẩy mạnh quá trình đổi mới và cổ phần hoá các doanh nghiệp Nhà nước. Đây là một nhiệm vụ hết sức khó khăn đòi hỏi phải có sự phối hợp đồng bộ giữa các ngành, các cấp.

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

- Đề nghị NHNN có quy định giảm lược các yêu cầu về hồ sơ mà trên thực tế rất khó có khả năng đáp ứng.

- Hoàn thiện hệ thống thông tin: Các nguồn thông tin mà Ngân hàng có thể tiếp cận để thu thập thông tin về khách hàng của mình còn rất hạn hẹp. Để có thể hỗ trợ cho các NHTM trong việc thu thập và tìm kiếm thông tin. NHNN cần hoàn thiện hệ thống thông tin của mình, mà cụ thể là chấn chỉnh để làm tăng tính hiệu quả của Trung tâm thông tin tín dụng (CIC). Hệ thống CIC ra đời đã phần nào cải thiện tình trạng thiếu thông tin cho vay phục vụ công tác cho vay của các NHTM và các tổ chức cho vay. Tuy nhiên, do mới được thành lập, còn đang trong giai đoạn củng cố và hoàn thiện nên CIC vẫn còn phải đương đầu với nhiều khó khăn trong việc thu thập thông tin. Các số liệu cập nhật không kịp thời, độ tin cậy thấp đã khiến cho các NHTM và các tổ chức tín dụng ít sử dụng tài liệu do CIC cung cấp. Do vậy NHNN cần chú trọng tới việc nâng cao tính hiệu quả của trung tâm, từ khâu cập nhật dữ liệu đến việc cung cấp số liệu, để thông tin đảm bảo độ chính xác, kịp thời và tin cậy nhằm giúp Ngân hàng thẩm định khách hàng tốt hơn, giảm bớt rủi ro trong hoạt động cho vay. Đồng thời kết hợp với các TCTD, đảm bảo tăng cường lượng thông tin hai chiều giữa trung tâm với các TCTD.

- Hoàn thiện các quy chế, quy định và môi trường pháp lý cho hoạt động

cho vay

+ NHNN cần đưa ra những quy định cụ thể, rõ ràng về việc trích lập quỹ dự phòng rủi ro, các mức trích lập cũng như danh mục nội dung cần trích lập để các tổ chức tín dụng chủ động trong vấn đề giải quyết các khoản nợ có vấn đề của mình.

- Thành lập Công ty bảo hiểm cho vay

### **3.3.3. Đối với Ngân hàng Công thương Việt Nam**

- NHCT Việt Nam nên dành cho Chi nhánh NHCT Uông Bí cũng như các Chi nhánh khác của mình nhiều quyền quyết định hơn nhằm nâng cao tính tự chủ của các Chi nhánh. Hiện nay, cơ chế hoạt động của Chi nhánh NHCT là cơ chế hạch toán độc lập tương đối. Cơ chế này so với các năm trước đây tuy đã có sự nới lỏng trong quyền quyết định của Chi nhánh nhưng vẫn chưa thực sự đem lại cho Chi nhánh quyền tự chủ cần thiết. Cụ thể, về địa bàn hoạt động của các Chi nhánh: Chi nhánh chỉ được quyền cho vay với các đơn vị sản xuất kinh doanh trên địa bàn, nếu muốn cho vay đối với các doanh nghiệp khác địa bàn thì phải có sự đồng ý của NHCT Việt Nam. Điều đó đã làm giảm tính cạnh tranh của các Chi nhánh trong cùng hệ thống, các Chi nhánh không nỗ lực trong việc tìm kiếm khách hàng. Chính vì vậy, NHCT Việt Nam nên cho phép để Chi nhánh mở rộng địa bàn hoạt động của mình, NHCT Việt Nam không nên can thiệp quá sâu vào hoạt động của các Chi nhánh, nhằm nâng cao tính độc lập tự chủ của các Chi nhánh.

- NHCT Việt Nam nên tổ chức nhiều cuộc hội thảo, chuyên đề tín dụng, để cho các cán bộ tín dụng của Chi nhánh có điều kiện trao đổi kinh nghiệm công tác và nâng cao trình độ của mình.

- NHCT Việt Nam nên hỗ trợ Chi nhánh NHCT Uông Bí trong việc lắp đặt các trang thiết bị hiện đại phục vụ cho quá trình hoạt động như hệ thống máy móc, hệ thống máy rút tiền tự động... Tiếp tục phát huy, mở rộng việc sử dụng mạng máy tính để thu nhận số liệu báo cáo, hạn chế làm báo cáo bằng tay để cán bộ tín dụng tập trung thời gian vào chuyên môn hơn.

- Triển khai kịp thời, hướng dẫn cụ thể các văn bản quyết định của NHNN.

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

- Tăng cường hoạt động thanh tra kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống nhằm chấn chỉnh các hoạt động của Chi nhánh.

## KẾT LUẬN

Do đây là một trong những hoạt động cực kỳ quan trọng của NHTM, nên cho vay luôn là vấn đề được các nhà quản lý Ngân hàng, các nhà hoạch định chính sách cũng như các nhà nghiên cứu đặc biệt quan tâm.

Qua việc nghiên cứu thực trạng và phương hướng của hoạt động cho vay tại chi nhánh Ngân Hàng Công Thương Uông Bí trong thời kỳ mở cửa và hội nhập kinh tế đồng thời nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của chi nhánh để đưa ra được một số giải pháp phù hợp và có tính khả thi

Cho đến nay, trong công tác cho vay, Chi nhánh NHCT Uông Bí đã đạt được một số thành tựu đáng kể, tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn tồn tại những hạn chế. Hi vọng trong thời gian tới, Chi nhánh sẽ có những nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng hoạt động Ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng để có được sự thích ứng ngày càng cao của Ngân hàng đối với nền kinh tế, đóng góp xứng đáng vào sự nghiệp phát triển kinh tế chung của đất nước.

Trên đây là toàn bộ Khóa luận của em, do kiến thức cũng như trình độ thực tế còn hạn chế, thêm vào đó đây là một đề tài có phạm vi nghiên cứu rộng và là một trong những vấn đề đang được quan tâm, cho nên Khóa luận không thể tránh khỏi những sai sót nhất định, Em rất mong được sự góp ý của các thầy cô giáo cũng như các cán bộ ngân hàng để Khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn tập thể cán bộ, nhân viên Ngân hàng đã nhiệt tình giúp đỡ em hiểu biết hơn về các nghiệp vụ của ngân hàng và Ths. Trần Thị Lan đã tận tình giúp em hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn!

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình "**Quản trị Ngân hàng thương mại**" - TS Phan Thị Thu Hà và TS Nguyễn Thị Thu Thảo - NXB Thống kê 2002.
2. "**Tiền tệ Ngân hàng và Thị trường Tài chính**" - Frederic S. Mishkin, NXB Khoa học và kỹ thuật 1999.
3. "**Quản trị Thương mại**" - Peter Rose.
4. Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Chi nhánh NHCT Uông Bí giai đoạn 2009-2011.
5. Bảng cân đối kế toán của Chi nhánh NHCT Uông Bí giai đoạn 2009 - 2011
6. Tạp chí Ngân hàng 2010, 2011.
7. Tạp chí Tài chính 2010, 2011
8. Tạp chí Thị trường Tài chính tiền tệ 2010, 2011.
9. Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 4 năm 2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
10. Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
11. Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
12. Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12

