

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

---



# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

**Sinh viên** : Ngô Thị Việt Nga  
**Giảng viên hướng dẫn:** Ths. Nguyễn Thị Diệp

**HẢI PHÒNG – 2014**

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

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**  
**TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN**  
**– CHI NHÁNH HỒNG BÀNG**

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

**Sinh viên** :Ngô Thị Việt Nga  
**Giảng viên hướng dẫn:** Ths. Nguyễn Thị Diệp

**HẢI PHÒNG - 2014**

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

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

**Sinh viên:** Ngô Thị Việt Nga

**Mã SV:** 1012404037

**Lớp:** QT1402T

**Ngành:** Tài chính – Ngân hàng

**Tên đề tài:** Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.

## **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

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

**( về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).**

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động tín dụng Ngân hàng. Khẳng định vai trò quan trọng của công tác tín dụng trong việc chuyển dịch cơ cấu kinh tế phục vụ Công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.

- Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng tại SCB chi nhánh Hồng Bàng, từ đó rút ra những vấn đề còn tồn tại đã hạn chế hoạt động tín dụng của Ngân hàng.

- Đưa ra một số giải pháp nhằm góp phần phát triển và nâng cao chất lượng tín dụng tại SCB chi nhánh Hồng Bàng.

- Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Sài Gòn Việt Nam một số vấn đề liên quan đến việc nâng cao chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng thương mại.

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

- Báo cáo tài chính của SCB chi nhánh Hồng Bàng năm 2011, 2012, 2013.

- Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011, 2012, 2013.

- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của SCB chi nhánh Hồng Bàng năm 2011, 2012, 2013.

### **3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.**

Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng

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

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Nguyễn Thị Diệp

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

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

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.

### **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 31 tháng 03 năm 2014

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 06 tháng 07 năm 2014

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày.....tháng.....năm 2014*

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị**

**PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

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

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

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

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

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

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

*Hải Phòng, ngày.....tháng.....năm 2014*  
**Cán bộ hướng dẫn**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

# MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>Chương I: Cơ sở lý luận về tín dụng Ngân hàng và chất lượng tín dụng</b>	
<b>Ngân hàng</b> .....	3
<b>1.1. Khái quát về hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại</b> .....	3
1.1.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại.....	3
1.1.1.1 Khái niệm Ngân hàng Thương mại.....	3
1.1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.1.3 Các nghiệp vụ kinh doanh cơ bản của Ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Khái niệm, đặc điểm tín dụng Ngân hàng. ....	6
1.1.3. Các hình thức tín dụng Ngân hàng. ....	7
1.1.4. Vai trò của tín dụng Ngân hàng. ....	11
1.1.4.1 Đối với khách hàng.....	11
1.1.4.2 Đối với Ngân hàng Thương mại.....	12
1.1.4.3 Đối với nền kinh tế. ....	13
<b>1.2. Chất lượng hoạt động tín dụng Ngân hàng.</b> .....	14
1.2.1. Khái niệm chất lượng hoạt động tín dụng.....	14
1.2.2. Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng.....	15
1.2.2.1. Nhóm các chỉ tiêu định lượng.....	16
1.2.2.2. Nhóm các chỉ tiêu định tính.....	21
1.2.3. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng Ngân hàng. ....	23
1.2.3.1. Nhóm nhân tố từ phía Ngân hàng.....	24
1.2.3.2. Nhóm nhân tố từ phía khách hàng.....	27
1.2.3.3. Nhóm nhân tố khác .....	29
<b>1.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng Ngân hàng</b> .....	31
<b>Chương II: Thực trạng chất lượng Tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn</b>	
<b>– chi nhánh Hồng Bàng</b> .....	34
<b>2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Sài Gòn-chi nhánh Hồng</b>	
<b>Bàng.</b> .....	34
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi	
nhánh Hồng Bàng.....	34
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy.....	36
2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh	
Hồng Bàng.....	36

2.1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của một số phòng ban.....	36
2.1.3. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.....	40
2.1.4. Những thuận lợi và khó khăn.....	42
2.1.4.1. Những thuận lợi.....	42
2.1.4.2. Những khó khăn.....	42
<b>2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.....</b>	<b>43</b>
2.2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2011 – 2013 .....	43
2.2.2. Hoạt động huy động vốn .....	46
2.2.3. Hoạt động cho vay.....	50
<b>2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.....</b>	<b>54</b>
<b><u>A. CÁC CHỈ TIÊU ĐỊNH LƯỢNG</u> .....</b>	<b>54</b>
2.3.1. Tình hình hoạt động tín dụng.....	54
2.3.1.1. Dư nợ tín dụng.....	54
2.3.1.2. Doanh số cho vay.....	57
2.3.2. Hiệu suất sử dụng vốn.....	59
2.3.3. Tình hình thu nợ.....	60
2.3.4. Tỷ lệ nợ quá hạn.....	61
2.3.5. Tỷ lệ nợ xấu.....	63
2.3.6. Tỷ lệ sinh lời tín dụng .....	65
2.3.7. Vòng quay vốn tín dụng.....	66
2.3.8. Trích lập dự phòng và bù đắp rủi ro.....	67
<b><u>B. CÁC CHỈ TIÊU ĐỊNH TÍNH</u> .....</b>	<b>68</b>
<b>2.4. Đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.....</b>	<b>71</b>
2.4.1. Những kết quả đạt được .....	71
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân .....	72
2.4.2.1. Những hạn chế về chất lượng tín dụng.....	72
2.4.2.2. Nguyên nhân .....	73
<b>Chương III: Một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.....</b>	<b>76</b>
<b>3.1. Định hướng hoạt động của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.....</b>	<b>76</b>



<b>3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.</b> .....	78
3.2.1. Hoàn thiện công tác tín dụng. ....	78
3.2.2. Tăng cường công tác huy động vốn để đảm bảo cân đối và an toàn tín dụng. ....	79
3.2.3. Sử dụng nguồn vốn có hiệu quả. ....	80
3.2.4. Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng cán bộ. ....	81
3.2.5. Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm soát. ....	82
3.2.6. Xây dựng chính sách tín dụng. ....	83
3.2.7. Thực thi chiến lược khách hàng lâu dài .....	84
<b>3.3. Một số kiến nghị.</b> .....	84
3.3.1. Kiến nghị với cơ quan Nhà nước. ....	84
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. ....	85
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng. ....	86
<b>KẾT LUẬN</b> .....	87
<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ BẢNG BIỂU</b> .....	89
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	90

## LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của Ths. Nguyễn Thị Diệp trong thời gian qua đã giúp em hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp này.

Qua đây em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám đốc cùng toàn bộ cán bộ công nhân viên Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng đã chỉ bảo, giúp đỡ em trong thời gian thực tập và làm khóa luận.

Do kiến thức thực tế còn hạn chế nên Khóa luận này không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong các thầy cô giáo góp ý để khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

## LỜI MỞ ĐẦU

Nền kinh tế thị trường mở cửa, hội nhập đã mang đến cho các Doanh nghiệp rất nhiều thời cơ thuận lợi, đồng thời nó cũng đặt các Doanh nghiệp vào thế cạnh tranh khốc liệt không chỉ với các Doanh nghiệp cùng ngành, cùng quốc gia mà còn cả với các doanh nghiệp thuộc các ngành, các quốc gia, các khu vực khác trên toàn cầu. Tài chính – Ngân hàng cũng không nằm ngoài phạm vi đó. Đặc biệt trong những năm gần đây hoạt động của ngành này có vai trò vô cùng quan trọng đối với nền tài chính quốc gia, kích thích, ổn định, duy trì sự phát triển của toàn bộ nền kinh tế. Vì vậy, để có nền kinh tế vững mạnh thì điều kiện cần là phải có một hệ thống Ngân hàng ổn định, hiện đại, đủ khả năng đáp ứng nhu cầu vốn và điều tiết nền kinh tế.

Thực chất hoạt động của ngân hàng bao gồm rất nhiều nghiệp vụ, nhưng quan trọng nhất là nghiệp vụ tín dụng vì nó là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng. Do đó thực hiện công tác tín dụng có hiệu quả, chất lượng tốt, giảm thiểu rủi ro có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Điều này góp phần quảng bá, nâng cao hình ảnh thương hiệu, uy tín, tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường liên Ngân hàng nói riêng và thị trường tài chính nói chung, giúp Ngân hàng thu hút được khách hàng về phía mình. Việt Nam là một đất nước đang phát triển, trong khi đó ngành Ngân hàng còn rất yếu về chuyên môn, nghiệp vụ và công nghệ. Do đó, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng luôn là công tác được quan tâm hàng đầu nhằm hạn chế tối đa những rủi ro có thể xảy ra, tác động xấu đến nền kinh tế.

Nhận thức được tầm quan trọng và ý nghĩa lớn lao của vấn đề trên, với những kiến thức đã được học tập ở trường và sau một thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng, em đã chọn đề tài: “ *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng*” cho khóa luận tốt nghiệp của mình. Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu khóa luận gồm 3 chương:

**Chương I: Cơ sở lý luận về tín dụng Ngân hàng và chất lượng tín dụng Ngân hàng.**

**Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.**

### **Chương III: Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.**

Đề tài này được nghiên cứu trong giai đoạn nền kinh tế Việt Nam có nhiều biến động. Cụ thể là nền kinh tế toàn cầu suy thoái, hàng loạt các doanh nghiệp trong nước giải thể và phá sản. Theo thống kê, năm 2013 là năm thứ 6 nền kinh tế Việt Nam rơi vào trì trệ, tăng trưởng dưới mức tiềm năng. Đây cũng là giai đoạn bất ổn kinh tế vĩ mô kéo dài nhất tính từ đầu thập niên 1990 đến nay. Trên cơ sở nghiên cứu các số liệu về hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng trong 3 năm 2011, 2012, 2013 ta sẽ xem xét các tác động của những biến động trên đã ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng như thế nào từ đó đưa ra những giải pháp thiết thực có thể áp dụng vào thực tiễn.

Là một sinh viên mới được trang bị kiến thức căn bản, thời gian nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên khóa luận không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo, các cán bộ công nhân viên Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng và bất cứ ai quan tâm đến vấn đề này để đề tài được hoàn thiện hơn!

# Chương I

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

### 1.1. Khái quát về hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại

#### 1.1.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại

##### 1.1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

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

- Theo pháp lệnh Việt Nam ban hành ngày 23/05/1990 thì Ngân hàng thương mại được định nghĩa: “*Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi từ khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện các nghiệp vụ chiết khấu và phương tiện thanh toán*”.

- Theo luật các Tổ chức tín dụng: “*Ngân hàng thương mại là loại hình Ngân hàng được thực hiện tất cả cả các hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận*”.

Từ những nhận định trên có thể thấy Ngân hàng thương mại là một trong những định chế tài chính mà đặc trưng là cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản là nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, Ngân hàng thương mại còn cung cấp nhiều dịch vụ khác nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của xã hội.

##### 1.1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh doanh tiền tệ đóng vai trò rất lớn trong quá trình thúc đẩy phát triển kinh tế với 3 chức năng cơ bản sau:

- *Chức năng trung gian tín dụng*

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, Ngân hàng thương mại đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, Ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò là

người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền, người đi vay và chính bản thân Ngân hàng.

- *Chức năng trung gian thanh toán*

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

Các Ngân hàng thương mại cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... tùy theo yêu cầu khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình chung đã thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

- *Chức năng tạo tiền*

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

Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của Ngân hàng thương mại là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, Ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ....

Với chức năng này, hệ thống Ngân hàng thương mại đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Ngân hàng thương mại tạo tiền phụ thuộc vào tỷ lệ dự trữ bắt buộc của Ngân hàng Trung ương đã áp dụng đối với Ngân hàng thương mại, do vậy Ngân hàng Trung ương có thể tăng tỷ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

### ***1.1.1.3. Các nghiệp vụ kinh doanh cơ bản của Ngân hàng thương mại***

Với mỗi loại hình Ngân hàng khác nhau thì có các nghiệp vụ kinh doanh cơ bản khác nhau và các Ngân hàng thương mại cũng vậy. Với những đặc trưng, chức năng riêng biệt của mình thì Ngân hàng thương mại có các nghiệp vụ cơ bản sau:

#### **a. Nghiệp vụ huy động vốn**

Huy động vốn là nghiệp vụ đầu tiên khởi tạo nguồn vốn cho các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nên có thể nói đây là nghiệp vụ cơ bản và quan trọng nhất. Vốn được Ngân hàng huy động dưới nhiều hình thức khác nhau như: tiền gửi, đi vay, phát hành giấy tờ có giá... Ngân hàng thương mại phải đa dạng hóa các hình thức huy động vốn với lãi suất hấp dẫn để có thể huy động được nhiều nguồn vốn có chất lượng tốt, chủ động trong hoạt động kinh doanh, thu được lợi nhuận đồng thời đáp ứng nhu cầu vốn cho sự nghiệp công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.

#### **b. Nghiệp vụ tín dụng**

Tín dụng là nghiệp vụ có vị trí rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của mỗi Ngân hàng thương mại và đây là nghiệp vụ sinh lời lớn nhất của Ngân hàng thông qua thu lãi cho vay. Các sản phẩm gắn liền với tín dụng bao gồm: cho vay kinh doanh, cho vay tiêu dùng, tín dụng thuê mua, đầu tư vào giấy tờ có giá, góp vốn liên doanh liên kết.

#### **c. Nghiệp vụ ngân quỹ**

Tính “an toàn” là một trong những nhân tố mà Ngân hàng thương mại phải quan tâm để đạt đến mục tiêu cuối cùng là lợi nhuận. Vì vậy, bên cạnh việc cho vay và đầu tư để thu lại lợi nhuận, Ngân hàng phải sử dụng một phần vốn huy động được để đảm bảo tính an toàn về khả năng thanh toán và thực hiện các quy định dự trữ bắt buộc do Ngân hàng Nhà nước đề ra.

#### **d. Nghiệp vụ khác**

Ngoài ba nghiệp vụ cơ bản trên, Ngân hàng thương mại còn có các nghiệp vụ trung gian góp phần mang lại lợi nhuận cho bản thân Ngân hàng như: nghiệp vụ mua bán giấy tờ có giá, nghiệp vụ kinh doanh ngoại hối, vàng bạc, đá quý và các hoạt động dịch vụ như: dịch vụ bảo hiểm, tư vấn tài chính tiền tệ...

##### **1.1.2. Khái niệm, đặc điểm tín dụng Ngân hàng**

Qua lịch sử phát triển, tín dụng là một phạm trù kinh tế và cũng là sản phẩm của nền kinh tế hàng hóa. Nó là một động lực thúc đẩy nền kinh tế hàng hóa phát triển lên một giai đoạn cao hơn. Tồn tại và phát triển qua nhiều hình thái kinh tế xã hội; ngày nay, tín dụng được hiểu theo ngôn ngữ thông thường là quan hệ vay mượn dựa trên những nguyên tắc:

-Người cho vay chuyên giao cho người đi vay một lượng giá trị nhất định. Giá trị này có thể dưới hình thái tiền tệ. hoặc dưới hình thái vật chất như: hàng hóa, máy móc, thiết bị, bất động sản....

-Người đi vay chỉ sử dụng đối tượng vay tạm thời trong một thời gian nhất định. Sau khi hết thời hạn theo thỏa thuận, người đi vay phải hoàn trả cho người cho vay.

-Giá trị hoàn trả thông thường lớn hơn giá trị ban đầu. Nói cách khác, người đi vay phải hoàn trả cả gốc lẫn lãi cho người cho vay.

Tín dụng Ngân hàng có thể hiểu: Quan hệ kinh tế trong đó có sự chuyển giao quyền sử dụng tạm thời một lượng vốn giữa Ngân hàng với khách hàng trong một thời gian nhất định và sau thời gian đó, lượng vốn được hoàn trả cộng thêm phần lãi trên lượng vốn theo một tỷ lệ lãi suất nhất định. Còn theo quan điểm của các nhà kinh tế học hiện đại, tín dụng là dựa trên cơ sở về lòng tin, người cho vay tin tưởng vào người đi vay sẽ sử dụng các khoản vốn đó đúng mục đích, có hiệu quả và hoàn trả đúng thời hạn cả gốc lẫn lãi.

Vậy: *“Tín dụng Ngân hàng là quan hệ tín dụng bằng tiền tệ giữa một bên là Ngân hàng – một tổ chức chuyên kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ với một bên là tất cả các tổ chức, cá nhân trong xã hội trong đó Ngân hàng giữ vai trò vừa là người đi vay, vừa là người cho vay”*. Đây là hình thức tín dụng chủ yếu trong nền kinh tế thị trường, nó luôn đáp ứng nhu cầu tái sản xuất xã hội.

Trong nền kinh tế thị trường, Ngân hàng đóng vai trò một tổ chức tài chính trung gian, vì vậy trong quan hệ tín dụng với các doanh nghiệp và cá



nhân, Ngân hàng đồng thời vừa là người đi vay vừa là người cho vay. Với tư cách là người đi vay, Ngân hàng nhận tiền gửi của các doanh nghiệp và cá nhân hoặc là phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu để huy động vốn trong toàn xã hội. Trái lại, với tư cách là người cho vay, Ngân hàng cung cấp Tín dụng cho các Doanh nghiệp và cá nhân. Khác với Tín dụng Thương mại – loại tín dụng được cung cấp dưới hình thức hàng hóa, còn tín dụng Ngân hàng được cung cấp dưới hình thức tiền tệ. Tín dụng Ngân hàng được hiểu thông qua ba đặc điểm cơ bản sau:

- Thứ nhất là lòng tin: để thiết lập được quan hệ tín dụng thì người cho vay phải có lòng tin đối với người đi vay, tin tưởng người đi vay sẽ sử dụng vốn đúng mục đích, có hiệu quả và hoàn trả đầy đủ đúng hạn.

- Thứ hai là tính thời hạn: quan hệ tín dụng được thiết lập có thời hạn. Nghĩa là người đi vay phải hoàn trả cho người cho vay sau một thời gian nhất định được thỏa thuận giữa hai bên trong hợp đồng vay vốn. Thời hạn cho vay được xác định trên cơ sở khả năng về nguồn vốn của người cho vay, chu kỳ sản xuất kinh doanh của người đi vay.

- Thứ ba là tính hoàn trả: đây là sự khác biệt giữa tín dụng và các loại quan hệ khác như cấp phát, cho tặng.....nghĩa là sau một thời gian nhất định, người đi vay phải hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi cho người cho vay.

### **1.1.3. Các hình thức tín dụng Ngân hàng.**

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

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

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

#### ***Xét theo thời hạn***

-Tín dụng ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay dưới 12 tháng, thường được sử dụng để cho vay bổ sung thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của các doanh nghiệp hoặc các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân. Loại này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong hoạt động tín dụng của NHTM.

-Tín dụng trung hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 1 năm đến 5 năm. Loại tín dụng này chủ yếu được sử dụng để đầu tư vào việc mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới trang thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án hoặc công trình có quy mô nhỏ và có thời hạn thu hồi vốn nhanh.

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

#### ***Căn cứ vào hình thái giá trị***

-Tín dụng bằng tiền: là loại cho vay mà hình thái giá trị tín dụng Ngân hàng cung cấp cho khách hàng là tiền. Đây là hình thái tín dụng chủ yếu của NHTM và nó được thực hiện dưới kỹ thuật khác nhau như: tín dụng ứng trước, tín dụng trả góp, thấu chi....

-Tín dụng bằng tài sản: là loại tín dụng mà hình thái giá trị tín dụng Ngân hàng cung cấp cho khách hàng là tài sản ( đối với NHTM chủ yếu dưới hình thức tín dụng thuê mua). Trong thời hạn cho vay vốn, những tài sản này chính là tài sản đảm bảo cho các khoản vay.

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

-Tín dụng sản xuất và lưu thông hàng hóa: là loại tín dụng cấp cho chủ thể kinh tế để tiến hành sản xuất và lưu thông hàng hóa. Gồm những loại hình như cho vay bất động sản, cho vay công nghiệp và thương mại, cho vay nông nghiệp, thuê mua...

-Tín dụng tiêu dùng: là loại tín dụng cấp cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng như mua sắm nhà cửa, xe cộ và các hàng hóa tiêu dùng khác.

### ***Căn cứ sự bảo đảm trong quan hệ tín dụng***

-Tín dụng có bảo đảm: là loại tín dụng mà khi cho vay đòi hỏi người vay vốn phải có tài sản thế chấp (tài sản này phải thuộc sở hữu hợp pháp của người đi vay), cầm cố hoặc bảo lãnh của người thứ ba.

-Tín dụng không có tài sản đảm bảo: là loại tín dụng không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba. Việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng.

### ***Căn cứ vào phương pháp cho vay***

-Tín dụng trực tiếp: là loại tín dụng mà ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ cho Ngân hàng.

-Tín dụng gián tiếp: là khoản vay được thực hiện thông qua người thứ ba như mua lại các khế ước hoặc chứng từ phát sinh trong thời hạn thanh toán. Các loại cho vay gián tiếp mà NHTM thực hiện là chiết khấu thương mại, mua các phiếu bán hàng, mua các khoản nợ của các doanh nghiệp....

### **Các hình thức tín dụng trong hệ thống Ngân hàng thương mại**

• **Tín dụng vãng lai (current account):** Tín dụng vãng lai là một hoạt động vay mượn thường xuyên do Ngân hàng thực hiện bằng nội tệ và ngoại tệ với số lượng phù hợp theo sự thỏa thuận trong các hợp đồng tín dụng.

Đây là hình thức phổ biến và nó đóng vai trò kịp thời về vốn trong hoạt động của doanh nghiệp. Trên thực tế, các doanh nghiệp là khách nợ của Ngân hàng. Trong quá trình kinh doanh có thể xảy ra trường hợp tại một thời điểm mà số tiền của công ty không thể đủ để mua hàng thì doanh nghiệp này phải vay tiền Ngân hàng và tín dụng vãng lai phát sinh.

Tín dụng vãng lai có thể coi như đường ống dẫn nhiên liệu thông suốt giữa Ngân hàng với khách hàng và giữa doanh nghiệp là khách hàng với nhau trong quan hệ làm ăn buôn bán. Tùy theo yêu cầu của khách hàng sử dụng vốn vay dưới hình thức rất linh hoạt bằng tiền mặt, ngân phiếu, thanh toán kì phiếu hoặc mua chứng khoán...Điều kiện để sử dụng hình thức tín dụng này là khách hàng phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh. Ngoài ra nếu khách hàng có uy tín với Ngân hàng thì có thể được vay dưới hình thức tín chấp.

• **Tín dụng chiết khấu:** Khi trao đổi và lưu thông hàng hóa xã hội phát triển đến mức độ nhất định thì cũng là lúc ra đời kì phiếu thương mại. Người có kì phiếu chưa đến hạn thanh toán có thể bán cho Ngân hàng dưới hình thức chiết

khẩu. Ngân hàng mua kì phiếu với giá bằng hiệu số giữa mệnh giá ghi trên kì phiếu trừ đi lãi, hoa hồng và các chi phí khác. Như vậy sau khi chiết khấu, Ngân hàng trở thành chủ kì phiếu và khi đến hạn thanh toán ghi trên kì phiếu, Ngân hàng đem xuất trình cho con nợ đòi thanh toán. Xét về bản chất kinh tế, việc mua kì phiếu của Ngân hàng thực chất là Ngân hàng cho chủ kì phiếu vay tiền và tỷ lệ chiết khấu chính là lãi suất tiền vay. Quan hệ mua bán kì phiếu với Ngân hàng gọi là hình thức tín dụng chiết khấu.

Hình thức này chủ yếu phục vụ cho các nhà xuất khẩu, thực chất của nó là cấp tín dụng ngắn hạn cho người bán trong trường hợp người bán chưa thu được tiền bán hàng mà nhu cầu chi tiêu mua bán của người cung cấp hàng hóa lại phát sinh.

• **Tín dụng nhận trả:** Là hình thức tín dụng trong đó Ngân hàng nhận trả tiền thay cho người phát hành kì phiếu khi đến hạn trả nhưng người phát hành kì phiếu không có khả năng trả nợ. Vì thế người phát hành kì phiếu phải mất một tỷ lệ hoa hồng “nhận trả” cho Ngân hàng. Ngân hàng cũng có thể đem kì phiếu này đi chiết khấu tại Ngân hàng khác. Thực chất của loại tín dụng này là hình thức cấp vốn ngắn hạn bổ sung vào vốn lưu động cho người vay.

Tín dụng nhận trả cũng có vai trò tương tự tín dụng vãng lai vì nó cũng thúc đẩy quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, giúp các hoạt động này không phải gián đoạn do thiếu vốn lưu động.

• **Tín dụng cầm đồ:** Đây là loại hình thức cho vay có thế chấp bằng tài sản thuộc sở hữu hợp pháp của người đi vay. Tuy nhiên, tài sản thế chấp ở đây lại chỉ là các loại động sản dễ tiêu thụ như vàng, bạc, đá quý...

Tín dụng cầm đồ được dùng để cấp phát cho lĩnh vực lưu thông. Chủ yếu cho vay thời vụ, số lượng cho vay thường bằng 60% đến 70% giá trị của tài sản đang đi cầm.

• **Tín dụng trả nhiều lần:** Là loại hình tín dụng mà điều kiện hoàn trả được phân ra thành kì hạn trả nợ, mỗi kì hạn được trả một phần cho đến khi hết hạn cả gốc lẫn lãi. Người đi vay thỏa thuận với Ngân hàng mức cho vay, kì hạn trả nợ từng lần và kì hạn cuối. Trong loại hình tín dụng này, Ngân hàng không những cho vay để mua sắm các tài sản lưu động, các bất động sản mà còn cho vay để mua hàng tiêu dùng sinh hoạt. Nói chung hình thức tín dụng này rất phù hợp với

đặc điểm sử dụng vốn của người vay và vừa kích thích tiêu thụ hàng hóa, mở rộng sản xuất và kích thích tiêu dùng.

• **Tín dụng bảo lãnh:** Là hình thức tín dụng phát sinh khi Ngân hàng nhận thanh toán cho người bán hàng trong trường hợp người mua hoặc người bảo lãnh không có khả năng thanh toán. Ngân hàng thu mức phí bảo lãnh bao nhiêu tùy thuộc vào loại nhu cầu bảo lãnh và thời hạn cho vay. Thời hạn cho vay có thể là ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn.

• **Tín dụng thuê mua:** Hình thức tín dụng này nhằm mục đích cấp vốn cho doanh nghiệp để đổi mới tài sản cố định dưới hình thức cho thuê, bán trả từng phần các máy móc, thiết bị cho các doanh nghiệp. Loại hình thức tín dụng này rất thuận lợi đối với các doanh nghiệp sản xuất vì họ có thể thay đổi máy móc thiết bị cũ bằng các công nghệ tiên tiến mà không cần đầu tư số vốn ban đầu khá lớn cho công nghệ đó. Sau khi hết thời hạn cho thuê, doanh nghiệp hay người đi thuê phải trả lại các tài sản đó hoặc có thể mua lại. Thời hạn thuê phổ biến là trung, dài hạn.

#### 1.1.4. Vai trò tín dụng Ngân hàng

Trong nền kinh tế thị trường, hoạt động tín dụng Ngân hàng được sử dụng như là công cụ khai thác và động viên có hiệu quả nhất lượng tiền nhàn rỗi vào quá trình tái sản xuất xã hội, phù hợp với quá trình vận động liên tục của vốn.

Ở mỗi nước, do trình độ phát triển kinh tế khác nhau, mục tiêu chiến lược kinh tế xã hội khác nhau cho nên vai trò tín dụng thể hiện và có định hướng khác nhau. Trong điều kiện Việt Nam hiện nay, nhiệm vụ được đặt ra là hoàn thiện trong việc cải cách các thể chế đất nước để thu hút đầu tư nước ngoài đang có xu hướng suy giảm trong thời gian gần đây. Điều đó cho thấy, tín dụng Ngân hàng đóng vai trò rất quan trọng đối với sự phát triển kinh tế Việt Nam.

##### 1.1.4.1. Đối với khách hàng

-Thứ nhất, tín dụng Ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu về vốn để quá trình sản xuất được liên tục. Điều này có nghĩa là tín dụng Ngân hàng là công cụ tích tụ và tập trung vốn rất quan trọng góp phần thúc đẩy nhanh tốc độ chu chuyển vốn trong nền kinh tế thị trường. Hoạt động theo phương châm “đi vay để cho vay”, tín dụng Ngân hàng không những đảm bảo cho quá trình sản xuất được diễn ra bình thường mà còn đẩy nhanh quá trình sản xuất, lưu thông hàng hóa, mở rộng sản xuất, cải tiến kĩ thuật, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.

-Thứ hai, tín dụng Ngân hàng giúp nhà đầu tư nắm bắt được những cơ hội kinh doanh, góp phần thúc đẩy phát triển các hoạt động sản xuất kinh doanh thêm năng động và có hiệu quả hơn: doanh nghiệp có vốn để mở rộng sản xuất, các cá nhân có đủ khả năng tài chính để trang trải cho các khoản chi tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống...

-Thứ ba, tín dụng Ngân hàng ràng buộc trách nhiệm khách hàng hoàn trả gốc và lãi trong thời hạn nhất định như thỏa thuận. Do đó buộc khách hàng phải nỗ lực, tận dụng hết khả năng của mình để sử dụng vốn vay hiệu quả, đẩy nhanh quá trình tái sản xuất, tìm hiểu và đầu tư vào những ngành nghề có tỷ suất lợi nhuận cao đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp và đảm bảo nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng.

#### **1.1.4.2. Đối với Ngân hàng Thương mại.**

Hoạt động của Ngân hàng thương mại trong cơ chế thị trường là hoạt động môi trường cạnh tranh gay gắt. Để có thể đứng vững trong môi trường cạnh tranh gay gắt này đòi hỏi mỗi Ngân hàng phải thực hiện sự quan tâm đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của chính mình. Vì vậy, hoạt động tín dụng được xem là sự cần thiết để tăng tính cạnh tranh của Ngân hàng. Trong những năm gần đây, nền kinh tế thị trường vận động trong điều kiện nền kinh tế mở với nhu cầu mở rộng quy mô, trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, tiến tới đổi mới toàn bộ nền kinh tế đã cho thấy nhu cầu vốn trung – dài hạn là cấp thiết và quan trọng. Nguồn vốn này tại điều kiện cho các doanh nghiệp đổi mới kỹ thuật, trang bị công nghệ mới. Đây là điều kiện để Ngân hàng mở rộng phạm vi hoạt động của mình và ngày càng khẳng định vai trò, vị trí của mình trong nền kinh tế thị trường.

Hơn nữa tín dụng trung và dài hạn còn là cách thức khả thi để giải quyết nguồn vốn huy động còn dư thừa tại mỗi Ngân hàng thương mại, đồng thời cũng là cách Ngân hàng gọi vốn từ nền kinh tế đáp ứng nhu cầu về vốn cho các Doanh nghiệp. Vì vậy tín dụng trung – dài hạn cần được tăng cường để các Ngân hàng có thể tham gia nỗ lực vào sự nghiệp công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước thông qua nghiệp vụ này.

Ngoài ra, tín dụng còn là một nghiệp vụ mang lại lợi ích chủ yếu cho Ngân hàng thương mại. Bởi lẽ tín dụng là những khoản vay có quy mô lớn, lãi suất cao, thời gian dài nên lãi thu sẽ lớn và ổn định. Quan hệ tín dụng cũng có

thể dẫn tới hoạt động bảo lãnh do Ngân hàng thực hiện. Ngân hàng có thể thực hiện bảo lãnh vay các Ngân hàng khác, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu và các hình thức bảo lãnh khác cho khách hàng. Các hình thức bảo lãnh này đem lại thêm lợi nhuận cho Ngân hàng.

Chính vì vậy, nâng cao hiệu quả tín dụng đang là những vấn đề mà các Ngân hàng đều quan tâm nhằm đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng cũng như sự nghiệp phát triển kinh tế đất nước.

#### **1.1.4.3. Đối với nền kinh tế.**

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

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

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

Tín dụng Ngân hàng có vai trò trong việc thực hiện các chính sách kinh tế vĩ mô. Ngân hàng thương mại luôn quản lý tín dụng bằng các quy định và chính sách của mình. Ngân hàng thương mại đóng vai trò là người cho vay cuối cùng trong nền kinh tế ổn định lưu thông tiền tệ. Thông qua tín dụng Ngân hàng, Chính phủ có thể quản lý và thực hiện các chương trình kinh tế lớn một cách có hiệu quả. Thực tế cho thấy, các chương trình kinh tế lớn đều được cấp vốn thông

qua hệ thống các Ngân hàng thương mại, hiệu quả được xét đến kĩ hơn và Chính phủ cũng quản lý dễ dàng hơn các chương trình đầu tư này. Ngoài ra Chính phủ còn có thể hướng tín dụng Ngân hàng vào các ngành kinh tế mũi nhọn, phục vụ quá trình công nghiệp hóa – hiện đại hóa để các ngành này đi đầu, tạo sự phát triển kinh tế - xã hội cho đất nước.

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

## **1.2. Chất lượng hoạt động tín dụng Ngân hàng**

### **1.2.1. Khái niệm chất lượng hoạt động tín dụng**

Trước khi tìm hiểu về chất lượng hoạt động tín dụng, ta tìm hiểu về phạm trù “chất lượng”.

Trong bất kì nền kinh tế cạnh tranh nào, doanh nghiệp muốn đứng vững trong hoạt động kinh doanh thì việc cải thiện chất lượng là điều tất yếu. Trong ba yếu tố: chất lượng, giá cả, số lượng thì chất lượng là yếu tố quan trọng nhất, góp phần giữ vững uy tín cho chủ doanh nghiệp và tạo điều kiện nâng cao khả năng chiếm lĩnh thị trường.

Trong nền kinh tế thị trường, các doanh nghiệp sản xuất hoặc mua sản phẩm là để bán lại cho người tiêu dùng. Chính vì vậy cần thiết phải nhìn nhận chất lượng của sản phẩm dưới quan điểm của người tiêu dùng:

- Chất lượng sản phẩm là tập hợp các chỉ tiêu, các đặc trưng thể hiện tính năng kĩ thuật hay tính hữu dụng của nó.

- Chất lượng sản phẩm được thể hiện cùng với chi phí. Người tiêu dùng không dễ gì mua được sản phẩm với bất kì giá nào.

- Chất lượng sản phẩm phải được gắn liền với điều kiện tiêu dùng cụ thể của từng người, từng địa phương... Phong tục tập quán của một cộng đồng có thể phủ định hoàn toàn những thứ mà ta có thể cho là “ có chất lượng”.

Từ những phân tích trên ta có thể đưa ra một định nghĩa khái quát về chất lượng sản phẩm như sau:



“Chất lượng sản phẩm là tổng hợp những chỉ tiêu, những đặc trưng của sản phẩm thể hiện mức thỏa mãn những nhu cầu trong điều kiện tiêu dùng nhất định.”

Với các đề cập như trên, ta có thể hiểu: *“Chất lượng hoạt động tín dụng là tổng hợp những chỉ tiêu, đặc trưng đáp ứng theo yêu cầu của khách hàng (người vay tiền), phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng.”*

### ➤ **Chất lượng tín dụng thể hiện qua ba khía cạnh**

- Đối với Ngân hàng: Phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng Ngân hàng phải phù hợp với thực lực của bản thân Ngân hàng và đảm bảo được tính cạnh tranh trên thị trường với nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi.

- Đối với khách hàng: khoản tín dụng phát ra phải phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng, với lãi suất và kì hạn hợp lí, thủ tục đơn giản, thuận tiện, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc tín dụng.

- Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội: tín dụng phục vụ sản xuất lưu thông hàng hóa; góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác khả năng tiềm tàng trong nền kinh tế, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng kinh tế.

*Từ đó, có thể rút ra rằng:*

- Chất lượng tín dụng vừa là một khái niệm cụ thể, vừa là một khái niệm trừu tượng ( thể hiện qua khả năng thu hút khách hàng, tác động đến nền kinh tế,...)

- Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, phản ánh mức độ thích nghi của Ngân hàng thương mại với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, cũng như thể hiện sức mạnh của một Ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại.

- Chất lượng tín dụng không tự nhiên sinh ra, nó là kết quả của một quá trình kết hợp hoạt động giữa những con người trong một tổ chức, giữa các tổ chức với nhau vì mục đích chung. Do đó, để có chất lượng cần có sự quản lí phù hợp.

### **1.2.2. Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng**

a) Đối với sự phát triển kinh tế xã hội: Đây là chỉ tiêu phản ánh tín dụng phục vụ cho sản xuất và lưu thông hàng hóa, góp phần giảm thiểu lạm phát, giải

quyết công ăn việc làm. Đó là những yếu tố quyết định cho sự tăng trưởng kinh tế.

b) Đối với khách hàng: Tín dụng (cho vay) phải phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng, phải dựa trên cơ sở những dự án khả thi (cả về mặt kinh tế và xã hội) của khách hàng. Trên cơ sở đó phải đảm bảo về lãi suất và thời hạn hợp lý, về thủ tục đơn giản thuận tiện, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn không vi phạm nguyên tắc tín dụng.

c) Đối với Ngân hàng thương mại: Chất lượng tín dụng thể hiện phạm vi và mức độ giới hạn tín dụng phải phù hợp với thực lực của bản thân Ngân hàng, thể hiện ở tình hình thu nợ, nợ quá hạn, nợ khó đòi. Ngân hàng phải đảm bảo được kết quả kinh doanh, tính cạnh tranh lành mạnh trên thị trường nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi.

### 1.2.2.1. Nhóm các chỉ tiêu định lượng

#### ❖ Xét trên góc độ Ngân hàng

##### ➤ Tỷ lệ thu nợ đến hạn (%)

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

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng thông qua việc thu nợ của Ngân hàng. Nó phản ánh chất lượng tín dụng của Ngân hàng, đánh giá khả năng thu hồi nợ của các khoản tín dụng đã cho vay, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch tín dụng của Ngân hàng, kế hoạch cho vay và đơn đốc thu hồi nợ. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

##### ➤ Tỷ lệ thu lãi (%)

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

Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của Ngân hàng, đánh giá khả năng đơn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của Ngân hàng từ việc cho vay.

Chỉ tiêu này càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của Ngân hàng càng tốt, ngược lại thì Ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu lãi, ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh thu của Ngân

hàng. Chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của Ngân hàng, có thể nợ xấu (tín dụng đen) của Ngân hàng tăng cao nên ảnh hưởng đến khả năng thu hồi lãi của Ngân hàng và có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ trong tương lai ( tỷ lệ này phải trên 95% mới là tốt).

➤ **Hiệu suất sử dụng vốn**

Hiệu suất sử dụng vốn là một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh chất lượng hoạt động tín dụng, ta có công thức xác định như sau:

$$\text{Hiệu suất sử dụng vốn (H}_1\text{)} = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh tương quan giữa nguồn vốn huy động và dư nợ cho vay trực tiếp khách hàng. Vốn huy động là nguồn vốn có chi phí thấp, ổn định về số dư và kì hạn, nên năng lực cho vay của một Ngân hàng thương mại thường bị giới hạn bởi năng lực huy động vốn. Nếu ngân hàng thương mại chủ động được nguồn vốn huy động để cho vay thì lúc này tỷ lệ  $H_1 = 100\%$ . Tuy nhiên trên thực tế, không phải lúc nào Ngân hàng cũng cân đối được nguồn vốn huy động và cho vay, thông thường có 2 trường hợp xảy ra:

+ Hệ số  $H_1 > 100\%$ : Trường hợp này xảy ra khi nhu cầu vay vốn tại Ngân hàng là quá lớn trong khi nguồn vốn huy động được là không đủ, để giải quyết mâu thuẫn này buộc Ngân hàng phải đi vay từ các Ngân hàng khác để cho vay lại. Do phải đi vay với chi phí cao nên có thể làm cho hiệu quả tín dụng giảm, chính vì vậy Ngân hàng phải chủ động cải thiện nguồn vốn huy động của mình.

+ Hệ số  $H_1 < 100\%$ : Trường hợp này xảy ra khi nhu cầu vay vốn của Ngân hàng là rất ít trong khi nguồn vốn huy động được lớn. Để giải quyết mâu thuẫn này buộc Ngân hàng phải cho các Ngân hàng khác vay lại nguồn vốn huy động. Do phải cho vay lại nguồn vốn huy động với lãi suất thấp nên có thể làm giảm hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Chính vì vậy Ngân hàng phải chủ động tìm đầu ra ( cho vay, đầu tư) để sử dụng hiệu quả nguồn vốn huy động.

$$\text{Hiệu suất sử dụng vốn (H}_2\text{)} = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay}}{\text{Tổng tài sản có}} \times 100\%$$

Hệ số  $H_2$  cho biết, cứ 100 đồng thuộc tài sản có thì có bao nhiêu đồng được sử dụng để cho vay trực tiếp khách hàng. Vì tín dụng là hạng mục sinh lời chủ yếu nên hiệu suất sử dụng vốn  $H_2$  càng cao thì hoạt động tín dụng của Ngân hàng càng hiệu quả và ngược lại. Tuy nhiên nếu Ngân hàng sử dụng vốn vay quá mức thì phải chịu rủi ro thanh khoản, ngược lại nếu hệ số này quá thấp chứng tỏ Ngân hàng đang lãng phí nguồn vốn, tức nguồn vốn chưa được sử dụng hiệu quả một cách tối ưu.

➤ **Tỷ lệ nợ quá hạn**

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

Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại Ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của Ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của Ngân hàng đối với các khoản vay. Đây là chỉ tiêu được dùng để đánh giá chất lượng tín dụng cũng như rủi ro tín dụng tại Ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của Ngân hàng càng kém và ngược lại.

➤ **Tỷ lệ nợ xấu**

(\*) ***Quy định về việc phân loại nhóm nợ tại các Ngân hàng thương mại.***

Theo quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN ban hành ngày 25/4/2007 nhằm sửa đổi, bổ sung một số điều của quy định về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng của tổ chức tín dụng ban hành theo quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22/4/2005, tổ chức tín dụng thực hiện việc phân loại nợ theo 5 nhóm như sau:

a) *Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:*

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

b) *Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:*

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

- Các khoản nợ điều chỉnh kì 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 đầy đủ nợ gốc và lãi đúng kì hạn được điều chỉnh lần đầu).

*c) Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:*

- Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày.  
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ khoản nợ điều chỉnh lại kì hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2.

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

*d) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:*

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày.  
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.

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

*e) Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:*

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.  
- Các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý.  
- Các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn quá 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.

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3,4,5. Tỷ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu cơ bản phản ánh chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Công thức xác định như sau:

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

Tỷ lệ nợ xấu cho biết, trong 100 đồng tổng dư nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của Ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn.

➤ **Chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động tín dụng**

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

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

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

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

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

➤ **Vòng quay vốn tín dụng (vòng)**

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng (vòng)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$$

Trong đó:

$$\text{Dư nợ bình quân trong kì} = \frac{\text{Dư nợ đầu kì} + \text{dư nợ cuối kì}}{2}$$

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của Ngân hàng, thời gian thu hồi nợ của Ngân hàng là nhanh hay chậm. Vòng quay vốn càng nhanh chứng tỏ vốn của Ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia tích cực vào các hoạt động sử dụng vốn của Doanh nghiệp, khả năng thu hồi gốc và lãi

nhanh, chất lượng tín dụng tốt, đồng thời nó cũng cho thấy doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả, khả năng sinh lời cao.

➤ **Chỉ tiêu trích lập dự phòng và bù đắp rủi ro tín dụng.**

Tỷ lệ trích lập dự phòng phản ánh mức độ dự phòng của Ngân hàng cho những rủi ro tín dụng mà Ngân hàng gặp phải. Ta có công thức xác định:

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

Tùy theo cấp độ rủi ro mà tổ chức tín dụng phải trích lập dự phòng rủi ro từ 0% đến 100% giá trị từng khoản cho vay (sau khi trừ đi giá trị tài sản đảm bảo đã được định giá lại). Như vậy, nếu một Ngân hàng có danh mục cho vay càng rủi ro thì tỷ lệ trích lập dự phòng càng cao.

❖ **Xét trên góc độ khách hàng**

Khách hàng là người trực tiếp tiếp nhận, quản lý và sử dụng vốn tín dụng. Với bản thân khách hàng thì một khoản tín dụng tốt biểu hiện ở các chỉ tiêu: doanh thu, lợi nhuận, lao động tăng từ dự án.

Một điều tất yếu ta có thể nhận ra là một khoản tín dụng tốt đối với Ngân hàng cũng là một khoản tín dụng tốt đối với khách hàng. Từ nguồn vốn vay của Ngân hàng mà khách hàng có thể mở rộng sản xuất kinh doanh, đổi mới công nghệ... làm tăng doanh thu và lợi nhuận. Vì thế, từ mục tiêu của khách hàng, tín dụng Ngân hàng tạo cơ sở cho sự phát triển của nền kinh tế. Doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả thì sẽ tiếp tục đầu tư vào dự án mới, lại xuất hiện nhu cầu tín dụng mới và từ đó Ngân hàng lại có nguồn lợi nhuận mới.

Chính vì vậy khi đánh giá hiệu quả của một khoản tín dụng nào đó ta không thể chỉ xem xét vào một chỉ tiêu mà phải căn cứ vào một hệ thống các chỉ tiêu ở trên để phân tích cả hai mặt định lượng và định tính; cả về lợi nhuận thuần túy và lợi ích xã hội; cả trên quan điểm của khách hàng và quan điểm của Ngân hàng. Phải xem xét như vậy thì việc đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng mới thực sự khách quan, chính xác, phản ánh đúng thực trạng để từ đó phân tích nguyên nhân, tìm ra giải pháp tháo gỡ khó khăn một cách hiệu quả.

**1.2.2.2. Các chỉ tiêu định tính**

Tín dụng là một trong những hoạt động mang lại thu nhập chủ yếu cho các Ngân hàng thương mại, song không phải tất cả các Ngân hàng thương mại

đều thực hiện tốt hoạt động này. Một số Ngân hàng gặp khó khăn trong việc không thể tìm được dự án thích hợp để cho vay hoặc gặp khó khăn trong huy động vốn. Vì vậy việc xem xét chất lượng hiệu quả tín dụng trung và dài hạn là hết sức cần thiết, nó giúp Ngân hàng có thể đánh giá lại hoạt động cho vay của mình từ đó đưa ra các giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, thiếu sót và đẩy mạnh hơn nữa hoạt động cho vay.

#### ❖ Xét trên góc độ Ngân hàng

Để đánh giá chất lượng tín dụng đứng trên góc độ là một Ngân hàng chúng ta phải xem xét cả những chỉ tiêu về mặt định tính và định lượng. Về mặt định tính, các chỉ tiêu được thể hiện qua một số khía cạnh sau:

##### ➤ **Quy trình tín dụng**

Đây là những trình tự, những giai đoạn, những bước công việc cần phải thực hiện theo một thủ tục nhất định trong việc cho vay bắt đầu từ việc xem xét đơn xin vay của khách hàng đến khi thu nợ nhằm đảm bảo an toàn vốn tín dụng. Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc lập ra một quy trình tín dụng đảm bảo tính khoa học vừa nhanh chóng, thuận tiện, vừa đảm bảo thực hiện đầy đủ nghiêm túc các bước của quy trình. Quy trình tín dụng thường gồm 3 bước chính:

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

*\*Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay và theo dõi dự báo rủi ro:* việc thiết lập hệ thống kiểm tra hữu hiệu, áp dụng có hiệu quả các hình thức kiểm tra sẽ góp phần không nhỏ nâng cao chất lượng tín dụng.

*\*Thu nợ và thanh lý:* sự linh hoạt của cán bộ Ngân hàng trong khâu thu nợ sẽ giúp Ngân hàng giảm thiểu rủi ro và hạn chế nợ quá hạn, bảo toàn vốn và nâng cao chất lượng tín dụng.

##### ➤ **Công tác huy động vốn**

Huy động vốn đối với Ngân hàng được coi như hoạt động cung cấp đầu vào cho sản xuất để tạo ra sản phẩm đầu ra ở các doanh nghiệp. Nếu nguồn vốn không được huy động đầy đủ về số lượng và phù hợp về thời hạn cũng như loại tiền thì Ngân hàng khó có thể đáp ứng được các nhu cầu vay vốn đa dạng của



khách hàng một cách nhanh chóng và đầy đủ. Do vậy, chất lượng tín dụng khó có thể được nâng cao, thậm chí còn kém hơn.

➤ **Trình độ đội ngũ cán bộ, nhân viên tín dụng**

Đây có thể coi là một trong những yếu tố quan trọng nhất có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của không chỉ hoạt động tín dụng mà cả sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng. Hoạt động kinh tế đối ngoại càng phức tạp, công nghệ Ngân hàng càng hiện đại thì đòi hỏi trình độ, năng lực của cán bộ Ngân hàng càng phải được nâng cao. Với một đội ngũ cán bộ nhân viên có nghiệp vụ giỏi, có đạo đức và năng lực trong sáng tạo – quản lý sẽ giúp Ngân hàng hạn chế được những rủi ro, nắm bắt được những cơ hội tốt để cho vay và tất yếu sẽ dẫn đến nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

➤ **Trang thiết bị phục vụ hoạt động tín dụng**

Trang thiết bị tuy không là yếu tố cơ bản nhưng nó góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Nó là công cụ, phương tiện thực hiện tổ chức, quản lý, kiểm tra, kiểm soát nội bộ. Đặc biệt với sự phát triển nhanh của công nghệ thông tin hiện nay, các trang thiết bị hiện đại đã giúp cho Ngân hàng có được thông tin về các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, dự đoán thị trường trong tương lai....

➤ **Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ**

Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy chế, thể lệ, chính sách và mức độ kịp thời phát hiện sai sót cũng như những nguyên nhân dẫn đến sai sót lệch lạc trong quá trình thực hiện các khoản tín dụng.

❖ **Xét trên góc độ khách hàng**

Dự án sử dụng vốn của Ngân hàng phải có đầy đủ sơ sở pháp lý, kinh nghiệm, kỹ thuật để có thể thực hiện được.

Vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả, đảm bảo khả năng hoàn trả Ngân hàng nợ gốc và lãi, trang trải những chi phí phát sinh khác và vẫn mang lại cho doanh nghiệp một khoản lợi nhuận.

### **1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng Ngân hàng**

Hoạt động tín dụng là hoạt động cơ bản của một Ngân hàng, hoạt động tín dụng phát triển cũng kéo theo các hoạt động khác của Ngân hàng phát triển. Nâng cao chất lượng tín dụng đã, đang và sẽ là cái đích mà tất cả các Ngân hàng thương mại hướng tới. Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng

trong đó có ba nhóm nhân tố chính là: nhóm nhân tố từ phía Ngân hàng, nhóm nhân tố từ phía khách hàng và nhóm các nhân tố khác. Tùy thuộc vào điều kiện, hoàn cảnh cụ thể của từng quốc gia, từng Ngân hàng thương mại mà ba nhóm nhân tố này có tác động khác nhau đến chất lượng hoạt động tín dụng.

### **1.2.3.1. Nhóm nhân tố từ phía Ngân hàng**

#### **➤ Chính sách tín dụng**

Chính sách tín dụng là quỹ đạo quyết định đến hoạt động tín dụng của các Ngân hàng thương mại, nó quyết định sự thành công hay thất bại của một Ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến với Ngân hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật, theo các đường lối, chính sách của Nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Điều đó cũng có nghĩa là chính sách tín dụng tùy thuộc vào việc xây dựng chính sách của Ngân hàng thương mại có đúng đắn hay không. Bất cứ một Ngân hàng thương mại nào muốn có chất lượng tín dụng tốt đều phải có một chính sách tín dụng rõ ràng, phù hợp với thực tế của Ngân hàng cũng như thị trường.

#### **➤ Quy trình tín dụng**

Quy trình tín dụng bao gồm những quy định cần phải thực hiện trong quá trình cho vay, thu nợ nhằm bảo đảm an toàn nguồn vốn tín dụng. Nó được bắt đầu từ khâu chuẩn bị cho vay, phát tiền vay, kiểm tra quá trình cho vay cho đến khi thu hồi được nợ. Chất lượng tín dụng có bảo đảm hay không tùy thuộc vào việc thực hiện tốt các quy định ở từng bước và sự phối hợp chặt chẽ nhịp nhàng giữa các bước trong quy trình tín dụng.

Trong quy trình tín dụng, bước chuẩn bị cho vay là hết sức quan trọng, là cơ sở để định lượng rủi ro trong quá trình cho vay. Trong bước này, chất lượng tín dụng tùy thuộc vào chất lượng công tác thẩm định đối tượng được vay vốn cũng như quy định điều kiện và thủ tục vay ở từng Ngân hàng thương mại.

Kiểm tra quá trình cho vay giúp Ngân hàng nắm được diễn biến của khoản vay đã cung cấp để có thể điều chỉnh hoặc can thiệp khi cần thiết, sớm thấy được nguyên nhân và ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra.

Thu nợ và thanh lý là khâu có ý nghĩa quyết định sự tồn tại của Ngân hàng thương mại. Sự nhạy bén của Ngân hàng thương mại trong việc phát hiện kịp thời những bất lợi xảy ra đối với khách hàng cũng như biện pháp xử lý chính

xác, đúng lúc sẽ giảm thiểu các khoản nợ quá hạn và điều đó sẽ có tác động tích cực đối với chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Sự phối hợp nhịp nhàng các bước trong quy trình tín dụng sẽ tạo điều kiện cho vốn tín dụng được luân chuyển bình thường, theo đúng kế hoạch đã định từ đó góp phần đảm bảo chất lượng tín dụng.

➤ **Kiểm soát nội bộ**

Đây là biện pháp giúp cho ban lãnh đạo Ngân hàng biết được các thông tin về tình trạng kinh doanh nhằm duy trì có hiệu quả các hoạt động kinh doanh đang xúc tiến, phù hợp với các chính sách, đáp ứng các mục tiêu đã định.

Trong lĩnh vực tín dụng, hoạt động kiểm soát bao gồm:

+ Kiểm soát chính sách tín dụng và các thủ tục có liên quan đến các khoản vay.

+ Kiểm tra định kỳ do kiểm soát viên nội bộ thực hiện, báo cáo các trường hợp ngoại lệ, những vi phạm chính sách, thủ tục, kiểm soát kế toán các nghiệp vụ cho vay.

Chất lượng tín dụng tùy thuộc vào mức độ phát hiện kịp thời nguyên nhân các sai sót phát sinh trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng của công tác nội bộ để có các biện pháp khắc phục kịp thời.

Để kiểm soát nội bộ có hiệu quả, Ngân hàng cần phải có cơ cấu tổ chức hợp lý, cán bộ kiểm tra phải giỏi nghiệp vụ, trung thực và có chính sách thưởng phạt nghiêm minh.

➤ **Công tác tổ chức của Ngân hàng**

Tổ chức ngân hàng được sắp xếp một cách có khoa học, đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng ban trong từng Ngân hàng, trong toàn bộ hệ thống ngân hàng cũng như giữa ngân hàng với các cơ quan khác như tài chính, pháp lý... sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng, quản lý sát sao các khoản vốn huy động cũng như các khoản vốn cho vay. Đây là cơ sở để tiến hành các nghiệp vụ tín dụng lành mạnh và quản lý có hiệu quả nguồn vốn tín dụng. Tổ chức Ngân hàng theo nguyên tắc tập trung có phân cấp là một khâu quan trọng trong quá trình quản lý chất lượng tín dụng đồng bộ, góp phần thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia trong từng thời kỳ.

➤ **Chất lượng nhân sự Ngân hàng và khách hàng**

Con người là một yếu tố hết sức quan trọng quyết định đến sự thành bại trong quản lý vốn tín dụng cũng như trong hoạt động của Ngân hàng. Xã hội ngày càng phát triển đòi hỏi chất lượng nhân sự ngày càng cao để đối phó kịp thời, hiệu quả với các tình huống khác nhau của hoạt động tín dụng. Việc tuyển chọn nhân sự có đạo đức, nghề nghiệp tốt và giỏi chuyên môn sẽ giúp cho Ngân hàng ngăn ngừa được những sai phạm có thể xảy ra khi thực hiện một chu trình khép kín của khoản tín dụng.

Tín dụng là hoạt động được thực hiện trên cơ sở lòng tin và sự tín nhiệm. Điều đó có nghĩa là quan hệ tín dụng là sự kết hợp của ba yếu tố: nhu cầu của khách hàng, khả năng của Ngân hàng và sự tín nhiệm lẫn nhau giữa Ngân hàng và khách hàng. Sự tín nhiệm của Ngân hàng đối với khách hàng càng cao thì càng thuận lợi cho việc vay vốn.

Tuy nhiên khi sự tín nhiệm này bị lợi dụng, Ngân hàng quá tin tưởng vào khách hàng mà không có sự thẩm định kỹ lưỡng trước khi cho vay thì chắc chắn khoản tín dụng cấp ra có chất lượng kém và rủi ro cao.

➤ **Công nghệ**

Bên cạnh các yếu tố đã được nêu ở trên, công nghệ cũng là một yếu tố không kém phần quan trọng tạo nên chất lượng trong hoạt động tín dụng.

Công nghệ hiện đại, một mặt giúp đáp ứng kịp thời và nhanh chóng nhu cầu của khách hàng trong mọi mặt dịch vụ, mặt khác giúp các cấp quản lý Ngân hàng thương mại nắm bắt kịp thời tình hình hoạt động tín dụng nhằm điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với tình hình thực tế nhằm thỏa mãn ngày càng cao nhu cầu của khách hàng.

➤ **Tình hình huy động vốn**

Tình hình huy động vốn ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng. Vốn huy động ngắn hạn là nguồn chủ yếu để cho vay ngắn hạn, vốn huy động trung dài hạn là nguồn chủ yếu để cho vay trung dài hạn. Vốn huy động càng lớn thì Ngân hàng thương mại càng có khả năng cho vay, mở rộng hoạt động tín dụng. Nếu ở Ngân hàng không có sự phù hợp về kì hạn giữa nguồn huy động và cho vay mà không dự kiến được nguồn bù đắp thì rủi ro thanh khoản sẽ xảy ra.

*Nói tóm lại*, tín dụng là một trong những hoạt động mang lại nguồn thu lớn và quan trọng đối với Ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, nói đến tín dụng là nói

đến rủi ro. Các Ngân hàng thương mại không thể loại trừ hoàn toàn rủi ro tín dụng mà chỉ có thể kiểm soát để giảm thiểu chúng. Do đó, việc tổ chức quản lý và kiểm soát tín dụng một cách bài bản và có hệ thống sẽ giúp các Ngân hàng thương mại quản trị được rủi ro, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng và tối đa hóa kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Những vấn đề trong nội bộ Ngân hàng như việc hoạch định chính sách tín dụng, thiết lập quy trình tín dụng, tổ chức kiểm tra kiểm soát nội bộ, công tác tổ chức – nhân sự và nền tảng công nghệ phải được thực hiện thật tốt để hạn chế những yếu kém từ bên trong, từ đó hạn chế những tác động từ bên ngoài một cách hiệu quả nhất. Trong mỗi thời kỳ nhất định, khi nhu cầu khách hàng thay đổi, nếu các Ngân hàng thương mại có chính sách quản lý và kiểm soát tín dụng phù hợp thì chất lượng tín dụng sẽ được đảm bảo, nâng cao khả năng cạnh tranh cũng như củng cố được chỗ đứng của Ngân hàng thương mại đó trong thương trường.

#### **1.2.3.2. Nhóm nhân tố từ phía khách hàng**

##### **➤ Năng lực của khách hàng**

Năng lực của khách hàng là nhân tố quyết định đến việc khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả hay không.

Nếu năng lực khách hàng yếu kém, thể hiện ở việc không dự đoán được những biến động lên xuống của nhu cầu thị trường: không hiểu biết nhiều trong việc sản xuất, phân phối và khuếch trương sản phẩm...thì sẽ dễ dàng bị gục ngã trong cạnh tranh; từ đó làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của ngân hàng, chất lượng tín dụng của Ngân hàng bị ảnh hưởng. Và ngược lại, năng lực của khách hàng càng cao thì khả năng cạnh tranh trên thị trường càng lớn, vốn vay càng được sử dụng có hiệu quả.

##### **➤ Sự trung thực của khách hàng**

Sự trung thực của khách hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Nếu các Doanh nghiệp vay vốn Ngân hàng không cung cấp các số liệu trung thực, vi phạm chế độ kế toán thống kê đã được ban hành thì sẽ gây khó khăn cho Ngân hàng trong việc nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh, cũng như việc quản lý vốn vay của khách hàng để qua đó có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn.

Nếu khách hàng sử dụng vốn vay Ngân hàng không đúng đối tượng kinh doanh, không đúng với phương án, mục đích khi xin vay thì sẽ không trả được nợ đúng hạn.

➤ ***Rủi ro trong công việc kinh doanh của khách hàng***

Rủi ro là thuật ngữ được sử dụng để chỉ những biến cố xảy ra ngoài mong muốn và đem lại hậu quả xấu. Rủi ro trong kinh doanh là một yếu tố tất yếu xảy ra và là hệ quả của những nhân tố chủ quan hay khách quan, nhưng chủ yếu là những nhân tố khách quan ngoài dự đoán của doanh nghiệp.

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

➤ ***Tài sản đảm bảo***

Quyền sở hữu tài sản là một trong những tiêu chuẩn để được cấp tín dụng (có thể là tài sản đảm bảo hoặc tín chấp). Tuy nhiên hiện nay có rất nhiều tài sản của các pháp nhân và cá nhân không có giấy chứng nhận sở hữu. Tài sản cố định phần lớn là nhà xưởng, máy móc, thiết bị lạc hậu không đủ tiêu chuẩn thế chấp. Trong khi đó nhu cầu vay vốn Ngân hàng là rất lớn. Như vậy nếu cho vay theo đúng chế độ thì hầu hết các Doanh nghiệp không đủ điều kiện để Ngân hàng cho vay hoặc được cho vay nhưng không đáng kể.

➤ ***Sự không theo kịp với quá trình đổi mới***

Nhiều Doanh nghiệp Nhà nước thường có thói quen trông chờ dựa dẫm vào Nhà nước. Vốn tự có của họ ít nhưng lại được giao những nhiệm vụ sản xuất kinh doanh lớn. Khi tự hạch toán kinh doanh, họ vay vốn Ngân hàng để kinh doanh nhưng khi thua lỗ thì lại trông chờ vào sự giúp đỡ của Nhà nước. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, đặc biệt là tín dụng trung dài hạn.

### 1.2.3.3. Nhóm nhân tố khác

#### ➤ *Môi trường kinh tế*

Bản chất của hoạt động Ngân hàng thương mại là đi vay để cho vay và cung cấp các dịch vụ trong lĩnh vực tài chính tiền tệ. Nói cách khác, Ngân hàng thương mại dựa vào những nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế để tiến hành cho vay, đáp ứng nhu cầu vốn trở lại cho nền kinh tế. Có thể nói đây là một lĩnh vực kinh doanh hết sức nhạy cảm. Nó vừa là một nhân tố tác động đến sự phát triển của nền kinh tế, nhưng đồng thời mọi biến động của môi trường kinh tế cũng đều ảnh hưởng đến hoạt động của các Ngân hàng thương mại. Do đó, một nền kinh tế ổn định và phát triển sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động Ngân hàng, nhất là hoạt động tín dụng. Các biến số kinh tế vĩ mô như lạm phát, khủng hoảng sẽ ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng tín dụng. Một nền kinh tế ổn định với tỷ lệ lạm phát vừa phải sẽ tạo điều kiện cho các khoản tín dụng có chất lượng cao. Tức là các doanh nghiệp hoạt động trong một môi trường ổn định thì khả năng tạo ra lợi nhuận cao hơn, từ đó có thể trả đầy đủ cả vốn và lãi cho Ngân hàng. Ngược lại khi nền kinh tế biến động thì các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh cũng thất thường ảnh hưởng đến thu nhập của Doanh nghiệp, từ đó ảnh hưởng đến khả năng thu nợ của Ngân hàng.

Một trong các yếu tố kinh tế tác động mạnh mẽ đến chất lượng tín dụng là chu kỳ kinh tế. Trong thời kỳ kinh tế đình trệ, sản xuất kinh doanh bị thu hẹp, hoạt động tín dụng gặp khó khăn trên tất cả các lĩnh vực; nhu cầu tín dụng giảm trong thời kỳ này, và nếu có thực hiện thì vốn tín dụng cũng khó có thể thực hiện hiệu quả và trả nợ đúng hạn. Ngược lại, trong thời kỳ kinh tế hưng thịnh, nhu cầu vốn tín dụng tăng cao trong khi những rủi ro gặp phải có thể giảm. Tuy nhiên, cũng không loại trừ trường hợp chạy đua trong sản xuất kinh doanh, nạn đầu cơ tích trữ làm nhu cầu vốn tín dụng tăng lên quá mức và có quá nhiều khoản tín dụng được thực hiện. Những khoản tín dụng này cũng có thể khó được hoàn trả nếu sự phát triển sản xuất kinh doanh không có kế hoạch nói trên sẽ dẫn đến khủng hoảng kinh tế.

#### ➤ *Môi trường xã hội*

Quan hệ tín dụng là sự kết hợp giữa ba nhân tố: Ngân hàng, khách hàng và sự tín nhiệm. Khi Ngân hàng có sự tín nhiệm của khách hàng thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng, mở rộng được quy mô tín dụng; còn khi khách hàng có

được sự tín nhiệm của Ngân hàng sẽ được Ngân hàng tạo điều kiện cho vay vốn một cách linh động hơn.

Nền kinh tế nước ta đang trong thời kì chuyển đổi nền cơ chế, vì vậy chính sách của ta cũng phải thay đổi để thích ứng và hoàn thiện. Chính sách tín dụng trong thời gian qua đã có những đổi mới cơ bản theo cơ chế thị trường nên đã góp phần quan trọng trong việc thực thi chính sách tiền tệ tín dụng của Đảng và nhà nước, góp phần tăng trưởng kinh tế và kiềm chế lạm phát. Nó có ý nghĩa đến sự thành công hay thất bại của một Ngân hàng thương mại.

➤ **Môi trường pháp lý**

Trong mọi lĩnh vực hoạt động kinh doanh, pháp lý là yếu tố có ý nghĩa định hướng cho các doanh nghiệp, đặc biệt đối với hoạt động kinh doanh Ngân hàng. Thực hiện đúng các quy định về pháp lý sẽ giúp các Ngân hàng giảm thiểu được rủi ro có thể làm sụt giảm chất lượng tín dụng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Ngược lại, nếu các quy định pháp lý không rõ ràng, chông chéo hoặc trái ngược lẫn nhau thì sẽ ảnh hưởng xấu đến hoạt động Ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng.

➤ **Ảnh hưởng của cơ sở hạ tầng đến việc cấp tín dụng**

Cơ sở hạ tầng là cầu nối giúp nguồn vốn tín dụng đến được những nơi có nhu cầu. Đồng thời cũng là điều kiện giúp cho việc kiểm tra sau cho vay được thực hiện dễ dàng và nhanh chóng, giúp các Ngân hàng thương mại có được các biện pháp kịp thời nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng, từ đó cũng đảm bảo được chất lượng của khoản tín dụng.

➤ **Môi trường tự nhiên**

Những biến động bất khả kháng xảy ra trong môi trường tự nhiên như thiên tai (hạn hán, lũ lụt, động đất...), hỏa hoạn làm ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, đặc biệt là các ngành có liên quan đến nông nghiệp, thủy sản, hải sản. Vì vậy khi môi trường tự nhiên không thuận lợi thì doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn từ đó làm giảm chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng nhằm:

- Hạn chế rủi ro, bảo toàn vốn, nâng cao thu nhập, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng của các Ngân hàng thương mại.



- Xã hội hóa hoạt động Ngân hàng, biến Ngân hàng thương mại thành người bạn cho mọi tổ chức, cá nhân, các thành phần kinh tế trong xã hội, tạo điều kiện cho ngân hàng có thể mạnh riêng trong cạnh tranh.

- Hợp pháp hóa các hoạt động Ngân hàng, đảm bảo cho ngân hàng hoạt động theo đúng pháp luật, tạo môi trường pháp lý lành mạnh và ổn định để hoạt động tín dụng có hiệu quả và an toàn.

### **1.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng Ngân hàng**

Càng ngày khối lượng vốn tín dụng qua hệ thống Ngân hàng không ngừng tăng lên. Vốn huy động không ngừng tăng lên là điều kiện tiên đề giúp cho hệ thống Ngân hàng đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn cho nền kinh tế thế giới nói chung và của mỗi quốc gia nói riêng thông qua hoạt động cấp tín dụng. Khi chất lượng của hoạt động này được đảm bảo, tín dụng Ngân hàng sẽ thực hiện tốt vai trò tích cực của mình đối với nền kinh tế, đối với xã hội cũng như đối với sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng.

#### **➤ Đối với nền kinh tế**

Khi chất lượng tín dụng được đảm bảo, nói cách khác là cho vay đúng và đủ sẽ giải được cơn khát vốn của các doanh nghiệp trong quá trình mở rộng sản xuất kinh doanh. Cùng với việc thẩm định đúng bản chất và nhu cầu thực sự của các doanh nghiệp, Ngân hàng có thể tư vấn và góp phần làm lành mạnh hóa cơ cấu tài chính của khách hàng, một mặt giúp giảm áp lực thanh toán khi đến hạn cho khách hàng, mặt khác giúp Ngân hàng thu hồi được nợ đã cho vay. Từ đó góp phần thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa, thúc đẩy phát triển kinh tế.

Đảm bảo chất lượng tín dụng là điều kiện để Ngân hàng làm tốt vai trò trung gian thanh toán. Khi các khoản vay được thu hồi kịp thời và nhanh chóng sẽ làm gia tăng vòng quay vốn tín dụng. Nghĩa là với một lượng tiền như cũ, có thể thực hiện số lần giao dịch lớn hơn, từ đó tạo điều kiện tiết kiệm tiền trong lưu thông và củng cố sức mua của đồng tiền.

Với mục tiêu tăng trưởng kinh tế, trước tiên phải tăng đầu tư. Muốn vậy hệ thống Ngân hàng phải giảm lãi suất cho vay, tăng nguồn cung vốn tín dụng và đẩy tiền ra lưu thông. Động thái này cũng sẽ làm gia tăng lạm phát. Từ đó ta thấy tín dụng cũng là một nguyên nhân tiềm ẩn lạm phát. Tuy nhiên nếu chất lượng tín dụng được đảm bảo, cho vay đúng số lượng, đúng nhu cầu sẽ hạn chế

việc mở rộng quy mô tín dụng quá mức, vừa kiểm soát được lạm phát vừa kích thích tăng trưởng kinh tế.

Chất lượng tín dụng còn góp phần lành mạnh hóa quan hệ tín dụng. Và các khoản tín dụng có chất lượng sẽ là công cụ đắc lực để thực hiện các chủ trương của Đảng và Nhà nước trong việc phát triển kinh tế - xã hội trong từng ngành, từng lĩnh vực.

➤ **Đối với Ngân hàng thương mại**

Đảm bảo chất lượng tín dụng là tiền đề giúp Ngân hàng thương mại nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo ra đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp hóa ( tính nghề, tính kỹ thuật và tính đồng đội) có thể làm việc trong điều kiện hội nhập tốt hơn. Điều này đòi hỏi Ngân hàng phải nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng, chú trọng công tác đánh giá rủi ro khách hàng khi cho vay.

Chất lượng tín dụng giúp cải thiện tình hình tài chính của Ngân hàng, lành mạnh hóa danh mục cho vay, nâng cao tiềm lực và vị thế cạnh tranh của Ngân hàng trong quá trình hội nhập.

Chất lượng tín dụng giúp ngân hàng có được những khách hàng trung thành và nguồn thu ổn định tạo điều kiện cho sự tồn tại lâu dài của Ngân hàng.

➤ **Đối với khách hàng**

Khi khách hàng đặt niềm tin cho Ngân hàng thì hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng sẽ được nâng cao. Trong nền kinh tế thị trường, khách hàng có quyền lựa chọn Ngân hàng làm đối tác, khách hàng chỉ tìm đến những Ngân hàng uy tín giúp họ thực hiện các dự án có hiệu quả thông qua các dịch vụ của Ngân hàng về tín dụng. Điều này tác động ngược trở lại Ngân hàng, khi chất lượng tín dụng của Ngân hàng được nâng cao thì thị trường và đối tượng khách hàng của Ngân hàng được mở rộng.

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

*Nói tóm lại*, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng là hoạt động cần thiết có ý nghĩa cực kì quan trọng tác động đến cả nền kinh tế và bản thân Ngân hàng thương mại.

## Chương II

# THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG

## 2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng

### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng

#### ➤ Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB)

Ngân hàng SCB có tên tiếng Việt là Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn. Tên giao dịch quốc tế là Saigon Commercial Bank. Với thương hiệu là SCB – Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn đã khẳng định việc hoạt động có hiệu quả trong hệ thống tài chính Việt Nam của mình ngày càng vững mạnh. Hội sở chính của Ngân hàng được đặt tại 927 Trần Hưng Đạo, Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh. Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn được cấp giấy phép hoạt động: 00018/NH-GP và giấy chứng nhận đăng kí kinh doanh số:4103001562. Là loại hình đơn vị công ty cổ phần tư nhân nhưng Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn lại sở hữu vốn điều lệ lớn, nằm trong nhóm 5 Ngân hàng TMCP lớn của Việt Nam. Kể từ ngày 1/1/2012, vốn điều lệ của Ngân hàng TMCP Sài Gòn (hợp nhất) là 10.584.000.000.000 đồng (Mười ngàn năm trăm tám mươi tư tỷ đồng).

Ngân hàng TMCP Sài Gòn tiền thân là Ngân hàng TMCP Quê Đô được thành lập năm 1992 theo giấy phép số 00018/NH-GP ngày 06/06/1992 của Thống đốc NHNN Việt Nam và giấy phép thành lập số 308/GP-UB ngày 26/06/1992 của UBND thành phố Hồ Chí Minh cấp, đến ngày 08/04/2003, chính thức đổi tên thành Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB).

SCB là một trong những Ngân hàng TMCP hoạt động có hiệu quả trong hệ thống tài chính Việt Nam. Cụ thể: tính đến ngày 27/12/2010. Vốn điều lệ của SCB đạt 4.184.795.040.000 (Bốn ngàn một trăm tám mươi tư tỷ bảy trăm chín lăm triệu bốn mươi ngàn đồng) và ngày 30/09/2011 tổng tài sản của SCB đạt tới 77.985.000.000.000 (Bảy mươi bảy nghìn chín trăm tám lăm tỷ đồng), tăng gần 30% so với đầu năm 2011.

Ngày 26/12/2011 Thống đốc NHNN Việt Nam chính thức cấp giấy phép số 238/GP-NHNN về việc thành lập và hoạt động ngân hàng TMCP Sài Gòn

(SCB) trên cơ sở hợp nhất và tự nguyện 3 ngân hàng: Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB), Ngân hàng TMCP Đệ Nhất (Ficombank), Ngân hàng TMCP Việt Nam Tín Nghĩa (TinNghiabank). Ngân hàng TMCP Sài Gòn (Ngân hàng hợp nhất) theo quyết định số 2716/QĐ-NHNN ngày 26-12-2011 của thống đốc NHNN. Chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/01/2012 với vốn điều lệ: 10.584.000.000.000 đồng, tổng tài sản của Ngân hàng: 154.000.000.000 đồng, nguồn vốn huy động từ tổ chức tín dụng, kinh tế và dân cư của Ngân hàng hơn 11.000.000.000.000 đồng. Lợi nhuận sau thuế lũy kế trên 1.300.000.000.000 đồng. Hiện nay, hệ thống từ Hội sở chính đến các chi nhánh, phòng giao dịch, quầy giao dịch, điểm giao dịch của SCB là trên khoảng 230 đơn vị được phân bố trải dài từ Nam ra Bắc. Mạng lưới rộng khắp này giúp cho khách hàng giao dịch thuận lợi và tiết kiệm nhất có thể.

SCB còn tạo dựng thế mạnh của mình bằng việc liên kết với các tổ chức tín dụng khác: ký hợp toàn diện với các Ngân hàng đầu tư và phát triển (BIDV), Ngân hàng Ngoại thương (vietcombank), Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn (Agribank)...SCB hiện đang đứng thứ 4 và tổng tài sản và đứng thứ 3 về dư nợ Tín dụng so với các Ngân hàng TMCP khu vực Thành phố Hồ Chí Minh.

#### ➤ **Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Chi nhánh Hồng Bàng**

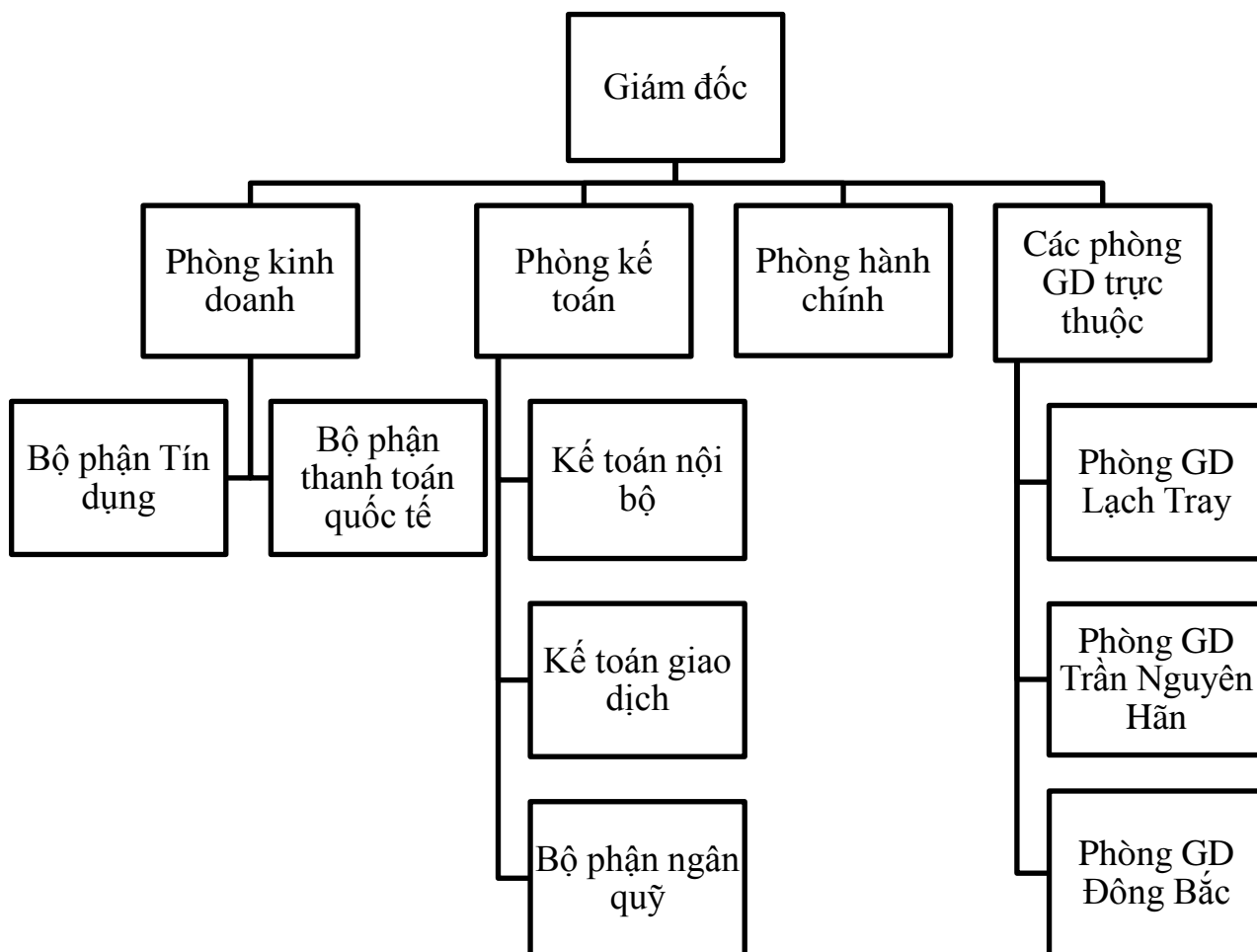
Trước hợp nhất, Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Chi nhánh Hồng Bàng là Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Chi nhánh Hải Phòng trực thuộc Ngân hàng TMCP Sài Gòn. Chi nhánh Hải Phòng được thành lập từ ngày 19/11/2007 tại 97 Điện Biên Phủ, Minh Khai, Hồng Bàng, Hải Phòng. Theo quyết định số 52/2011/QĐ/HĐQT ngày 30/12/2011 của HĐQT về việc đổi tên chi nhánh Hải Phòng thành chi nhánh Hồng Bàng và trụ sở được đặt tại số 5A, đường Hoàng Văn Thụ, phường Minh Khai, quận Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng để thuận tiện theo điều kiện phát triển của Ngân hàng.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - chi nhánh Hồng Bàng tuy mới chỉ đi vào hoạt động được hơn 6 năm nhưng SCB Hải Phòng đã xây dựng được lòng tin và sự yêu mến của đông đảo khách hàng tại địa phương nhờ sản phẩm đa dạng, phong phú với nhiều lợi ích vượt trội cùng phong cách phục vụ tận tình, chu đáo của đội ngũ cán bộ công nhân viên. Với những thành tựu trong 6 năm qua đạt được,

Ngân hàng TMCP Sài Gòn (Ngân hàng hợp nhất) – Chi nhánh Hồng Bàng ngày càng khẳng định được vị thế và uy tín của mình trên thị trường Ngân hàng.

**2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy**

**2.1.2.1. Sơ đồ 1: cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**



*Nguồn: Bộ phận Hành chính Tổ chức – SCB Hồng Bàng 2013*

**2.1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của các phòng ban**

➤ **Bộ máy quản lý chi nhánh**

Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng hoạt động theo chức năng riêng đã được phân công với sự điều hành của ban lãnh đạo chi nhánh gồm:

- \* Giám đốc chi nhánh: Ông Phạm Thống Nhất
- \* Trưởng phòng kế toán: Bà Nguyễn Thị Thu Hiền
- \* Trưởng phòng kinh doanh: Ông Trương Anh Đức

- \* Trưởng bộ phận hành chính: Bà Vũ Thu Hà
- \* Giám đốc phòng GD Lạch Tray: Ông Lưu Dũng Anh
- \* Giám đốc phòng GD Trần Nguyên Hãn: Bà Nguyễn Thị Diệu Linh
- \* Phó giám đốc phòng GD Đông Bắc: Bà Phạm Thị Nguyệt Minh

➤ **Chức năng, nhiệm vụ cơ bản**

Nhìn vào sơ đồ cơ cấu tổ chức trên, ta thấy được cơ cấu tổ chức hoạt động của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Chi nhánh Hồng Bàng bao gồm:

- **Giám đốc chi nhánh**

Nhiệm vụ: Chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ bộ máy quản lý của Ngân hàng, trực tiếp phụ trách phòng kinh doanh, phòng kế toán, bộ phận hành chính và 3 phòng giao dịch.

Chức năng:

- Lập chiến lược phát triển và các công cụ chiến lược triển khai trong chi nhánh ngân hàng.
- Lập kế hoạch làm việc, phân công công việc, ủy quyền và quản lý thực hiện công việc.
- Quản lý rủi ro và chất lượng nợ tại chi nhánh.
- Quản lý chất lượng dịch vụ tại chi nhánh.
- Xây dựng đội ngũ cán bộ công nhân viên chuyên nghiệp.

- **Phòng kinh doanh**

Nhiệm vụ:

- Phụ trách việc tìm kiếm, liên hệ với khách hàng là doanh nghiệp, cá nhân có nhu cầu vay vốn, nghiên cứu chiến lược kinh doanh và đề xuất chính sách ưu đãi với khách hàng.
- Phân tích kinh tế theo ngành, nghề kinh tế kỹ thuật, danh mục khách hàng, lựa chọn biện pháp cho vay an toàn và hiệu quả, thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp ủy quyền, tiếp nhận và thực hiện chương trình, dự án thuộc nguồn vốn trong và ngoài nước... thường xuyên phân loại nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và hướng khắc phục.

❖ **Bộ phận tín dụng**

Chức năng:

- Tiếp nhận, kiểm tra, thẩm định, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ tín dụng của khách hàng chuyển đến đảm bảo phù hợp với quy định của ngân và của pháp luật hiện hành.
- Thực hiện các thủ tục để hoàn thành khoản vay.
- Gặp gỡ khách hàng, nghiên cứu hồ sơ, chất vấn chuyên viên khách hàng, lập báo cáo tái thẩm định, đệ trình lên cấp có thẩm quyền xem xét và phê duyệt các khoản vay món thuộc hạn mức tín dụng, các khoản hạn mức tín dụng ngắn hạn.
- Thực hiện tái thẩm định tất cả các khoản cho vay thế nhân theo sản phẩm, các khoản vay ngắn hạn, chiết khấu, mở L/C, bảo lãnh thuộc hạn mức khách hàng đã được cấp có thẩm quyền duyệt hạn mức.
- Theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các yêu cầu của cấp phê duyệt đối với các khoản vay. Kịp thời phát hiện những vi phạm và các dấu hiệu ảnh hưởng đến mức độ an toàn của khoản vay, trình cấp có thẩm quyền xử lý.
- Ghi nhớ và thấu hiểu các chính sách tín dụng, thực hiện thẩm định tuân thủ các chính sách và có thể diễn giải nội dung áp dụng chính sách tín dụng vào hồ sơ cụ thể.
- Hiểu rõ về các sản phẩm phục vụ khách hàng doanh nghiệp và các rủi ro tiềm ẩn của sản phẩm để đảm bảo nội dung chất lượng của công tác thẩm định.

**❖ Bộ phận thanh toán quốc tế**Chức năng:

- Tiếp nhận hồ sơ yêu cầu mở L/C của phòng Dịch vụ Ngân hàng Doanh nghiệp, các phòng giao dịch và các chi nhánh.
- Mở thư tín dụng, chuyển cho Kiểm soát viên kiểm soát và cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- Kiểm tra chứng từ hàng nhập khẩu, làm thông báo cho khách hàng trình cấp có thẩm quyền duyệt sau đó chuyển cho phòng Doanh nghiệp, các phòng giao dịch, các chi nhánh. Liên hệ với phòng Dịch vụ Ngân hàng Doanh nghiệp, phòng giao dịch, chi nhánh khi bộ chứng từ đến hạn thanh toán.



- Làm điện thông báo ra nước ngoài khi bộ chứng từ có sai sót, hủy L/C, hay các vấn đề liên quan đến L/C khi có phát sinh. Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, phát điện đi.
- Thực hiện nghiệp vụ chuyển tiền quốc tế. Ghi sổ chứng từ chuyển tiền và thanh toán L/C. Hạch toán các nghiệp vụ thanh toán quốc tế phát sinh. Lưu các hồ sơ có liên quan.

- **Phòng kế toán**

Nhiệm vụ:

- Trong tổ chức, quản lý công tác kế toán, tài chính giúp cho Ngân hàng hoạt động theo đúng quy định của Ngân hàng và Nhà nước, giúp Giám đốc Ngân hàng điều hành và quản lý nguồn vốn và tài sản của Ngân hàng một cách chính xác, an toàn, hiệu quả và phát triển vốn theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.
- Tham mưu xây dựng về công tác kế toán, tài chính. Tính toán và phản ánh tất cả các nghiệp vụ kinh tế phát sinh của Ngân hàng một cách đầy đủ, chính xác tuyệt đối, trung thực, kịp thời và có hệ thống, tổ chức thiết lập đầy đủ hệ thống sổ sách, chứng từ kế toán, tổ chức bảo quản lưu trữ các chứng từ kế toán, phân tích tình hình tài chính, hoạt động của Ngân hàng qua đó tham mưu cho Giám đốc tổ chức quản lý hoạt động tài chính, phục vụ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

❖ **Bộ phận kế toán nội bộ**

Chức năng:

- Kế toán chi tiêu nội bộ (quản lý và hạch toán các khoản chi tiêu của Ngân hàng).
- Kế toán thuế.
- Kế toán tài sản (bao gồm cả quản lý và hạch toán TSCĐ, công cụ lao động, vật liệu, chi phí chờ phân bổ của Ngân hàng).
- Các khoản thanh toán nội bộ trong hệ thống (điền chuyển vốn, thu chi hộ).

❖ **Bộ phận kế toán giao dịch**

Chức năng:

- Nhận và chi trả gốc cộng lãi tiền gửi.
- In sổ phụ.
- Trả lời thắc mắc về lãi suất huy động.

**❖ Bộ phận ngân quỹ****Chức năng:**

- Thực hiện thu, chi tiền mặt, ngân phiếu thanh toán và các loại ngoại tệ. Kiểm tra, kiểm soát các loại chứng từ trước khi thu, chi: chữ kí, chứng minh thư nhân dân, số tiền...
- Đối chiếu bảng kê thu, chi tiền khớp đúng với chứng từ thực tế.
- Kiểm tra phát hiện tiền giả, lập biên bản thu giữ theo đúng quy định hiện hành. Chọn lọc tiền không đủ tiêu chuẩn lưu thông, loại bỏ tiền theo quy định.
- Hướng dẫn khách hàng làm thủ tục nộp/lĩnh tiền, giải đáp mọi thắc mắc cho khách hàng về các nghiệp vụ liên quan. Nhập số liệu vào máy, căn quỹ cuối ngày.

**- Phòng hành chính**

**Nhiệm vụ:** Thực hiện công tác giao dịch, tiếp đón khách hàng đến liên hệ công tác. Đứng đầu là trưởng phòng chịu trách nhiệm chỉ đạo các cán bộ của phòng mình trong công việc quản lý công tác tổ chức cán bộ của chi nhánh, công việc mua sắm và thanh lý các tài sản của cơ quan phục vụ theo yêu cầu công tác của Ngân hàng.

**Chức năng:**

- Phân tích năng suất lao động, các chỉ tiêu đo lường kết quả công việc của các cán bộ nhân viên làm cơ sở tư vấn cho Lãnh đạo về các giải pháp tăng năng suất lao động.
- Tiếp nhận hồ sơ nhân sự, nhập, lưu trữ, tổng hợp và cung cấp các thông tin nhân sự trên toàn hệ thống.
- Tham mưu về bố trí vị trí công việc toàn hệ thống căn cứ vào kế hoạch kinh doanh, kế hoạch nhân sự và thay đổi nhân sự trong từng thời kì.

**- Các phòng giao dịch**

Thực hiện công tác huy động tiền gửi của dân cư và Doanh nghiệp, thực hiện cho vay đối với cá nhân, Doanh nghiệp vừa và nhỏ.

**2.1.3. Các hoạt động nghiệp vụ đang có tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng****2.1.3.1 Hoạt động huy động vốn**

- Cá nhân

- Tiền gửi tiết kiệm
  - Tiền gửi thanh toán
  - Phát hành giấy tờ có giá
- Doanh nghiệp
- Tiền gửi có kì hạn
  - Tiền gửi thanh toán
  - Phát hành giấy tờ có giá
- 2.1.3.2 Hoạt động cho vay**
- Với cá nhân
- Cho vay tiểu thương
  - Cho vay chứng minh năng lực tài chính đối với khách hàng các nhân
  - Cho vay cầm cố sổ/ thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá và số dư tài khoản tiền gửi
  - Cho vay ủy thác
  - Cho vay du lịch cho người cao tuổi
- Với doanh nghiệp
- Cho vay ủy thác
  - Vay ngắn hạn
  - Vay trung và dài hạn
  - Cho vay cầm cố chứng khoán niêm yết để kinh doanh chứng khoán
  - Cho vay VNĐ tài trợ xuất khẩu lãi suất USD

**2.1.3.3 Hoạt động dịch vụ khác**

- Với khách hàng cá nhân có:
- Dịch vụ chuyển tiền
  - Dịch vụ ngân quỹ (dịch vụ kiểm đếm, dịch vụ thu đổi khác mệnh giá, dịch vụ thu/chi hộ tận nơi, dịch vụ giữ hộ vàng)
  - Dịch vụ khác ( dịch vụ kí quỹ để thành lập doanh nghiệp và duy trì doanh nghiệp, dịch vụ xác nhận số dư chứng minh năng lực tài chính)
- Với khách hàng doanh nghiệp có:
- Bao thanh toán
  - Dịch vụ ngân quỹ
  - Thanh toán quốc tế

- Dịch vụ kí quỹ để thành lập doanh nghiệp và duy trì doanh nghiệp
- Dịch vụ thanh toán tự động hóa đơn trong nước

#### **2.1.4. Những thuận lợi và khó khăn**

##### **2.1.4.1. Những thuận lợi**

- *Vị trí địa lý:*

Nằm ở trung tâm thành phố Hải Phòng, đông đúc dân cư, giao thông thuận tiện giúp chi nhánh huy động được các nguồn tiền nhàn rỗi từ trong dân cư cũng như nền kinh tế.

- *Cơ sở hạ tầng:*

Sở hữu hạ tầng kĩ thuật ngân hàng hiện đại, SCB có lợi thế rõ nét trong việc ứng dụng công nghệ tiên tiến vào xử lý tự động các dịch vụ ngân hàng, phát triển các sản phẩm, dịch vụ điện tử dựa trên nền tảng công nghệ cao. Các dịch vụ: SCB Internet Banking, SMS Banking, Bill Payment... đã, đang và sẽ tiếp tục thu hút đông đảo khách hàng bằng sự tiện lợi, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả, dần tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt (qua ngân hàng) cho khách hàng.

- *Thuận lợi khác:*

- \* SCB- chi nhánh Hồng Bàng luôn nhận được sự quan tâm, theo dõi, giúp đỡ và hỗ trợ về mọi mặt công tác từ phía chi nhánh như hỗ trợ về vốn, bổ sung chuyên môn, trang bị cơ sở vật chất - công nghệ Ngân hàng để mở rộng và nâng cao hoạt động kinh doanh của chi nhánh.
- \* Tinh thần đoàn kết đồng tâm hợp lực của các cán bộ công nhân viên trong đơn vị, là thế mạnh nội tại đã tạo điều kiện thuận lợi cho chi nhánh Hồng Bàng vượt qua nhiều thử thách gay go để đứng vững và tồn tại, phát triển trong nền kinh tế thị trường.
- \* Ngân hàng TMCP Sài Gòn có 1 số chi nhánh ưu đãi khác với các ngân hàng khác: hỗ trợ 1 phần phí bảo hiểm, giảm lãi suất nếu doanh thu chuyển về ngân hàng. Điều này làm tăng lợi thế cạnh tranh với các ngân hàng khác.

##### **2.1.4.2. Những khó khăn**

Ngoài những thuận lợi nêu trên SCB chi nhánh Hồng Bàng trong quá trình hoạt động kinh doanh cũng gặp không ít khó khăn, thử thách.

- Hoạt động trên địa bàn có rất nhiều Ngân hàng thương mại cũng kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ Ngân hàng nên luôn phải cạnh tranh để tồn

tại và phát triển, do đó dễ dẫn tới những rủi ro.

- Cơ sở vật chất của chi nhánh tuy đã được đầu tư song vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao trong kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ Ngân hàng. Sản phẩm Ngân hàng còn đơn điệu chưa thật sự hấp dẫn để thu hút khách hàng, nguồn vốn huy động chưa được khai thác triệt để, không đủ đáp ứng cho nhu cầu của người vay.
- Đội ngũ cán bộ công nhân viên có trình độ chuyên môn chưa đồng đều, chưa đáp ứng được yêu cầu kinh doanh ngân hàng trong cơ chế thị trường. Vì vậy cũng gây nhiều khó khăn trong việc bố trí cán bộ và hoạt động kinh doanh của chi nhánh.
- Còn giữ tâm lý thụ động chờ khách hàng đến với mình mà không chủ động tìm kiếm mở rộng đối tượng khách hàng.
- Kinh tế trong nước gặp nhiều khó khăn dẫn đến dòng tiền của khách hàng tổ chức luân chuyển qua ngân hàng bị tiết giảm làm cho kênh huy động vốn từ các tổ chức kinh tế gặp nhiều trở ngại.
- Kinh tế toàn cầu suy thoái dẫn đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ làm ăn thua lỗ hoặc bị phá sản, giải thể... gây khó khăn cho chi nhánh trong việc mở rộng hoạt động cho vay đối với các doanh nghiệp đó.

## **2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**

### **2.2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2011– 2013**

Trong những năm qua, Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng đã mở rộng quy mô hoạt động và ngày càng phát triển. Không những thế mà công tác huy động vốn, sử dụng vốn được chú trọng không kém, nhiều hình thức tiếp cận khách hàng được sử dụng. Từ đó đã nâng cao được hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng.

**Bảng 1: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 – 2012 – 2013**

Đơn vị tính: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Chênh lệch 2011-2012		Chênh lệch 2012-2013	
					Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng
<b>1</b>	Thu nhập từ lãi và các khoản tương tự	88.248,400	119.943,600	165.051,000	31.695,200	35,92%	45.107,400	37,61%
<b>2</b>	Chi phí lãi và các khoản phí tương tự	66.217,700	99.142,500	139.273,400	32.924,800	49,72%	40.130,900	40,48%
<b>I</b>	Thu nhập lãi	22.030,700	20.801,100	25.777,600	-1.229,600	-5,58%	4.976,500	23,92%
<b>3</b>	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	1.168,400	4.448,200	4.991,500	3.279,800	280,71%	543,300	12,21%
<b>4</b>	Chi phí hoạt động dịch vụ	376,800	370,600	434,700	-6,200	-1,65%	64,100	17,30%
<b>II</b>	Lãi/lỗ thuần từ hoạt động dịch vụ	791,600	4.077,600	4.556,800	3.286,000	415,11%	479,200	11,75%
<b>III</b>	Lãi/lỗ thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối							
<b>IV</b>	Lãi/lỗ thuần từ mua bán chứng khoán kinh doanh							
<b>V</b>	Lãi/lỗ thuần từ mua bán chứng khoán đầu tư							
<b>5</b>	Thu nhập từ hoạt động khác	144,700	59,800	36,300	-84,900	-58,67%	-23,500	-39,30%
<b>6</b>	Chi phí hoạt động khác	4,800	0,123		-4,677	-97,44%	-0,123	-100,00%
<b>VI</b>	Lãi/lỗ thuần từ hoạt động khác	139,900	59,677	36,300	-80,233	-57,34%	-23,377	-39,17%
<b>VII</b>	Thu nhập từ góp vốn, mua cổ phần							
<b>VIII</b>	Chi phí hoạt động	8.510,000	10.378,200	14.458,400	1.868,200	21,95%	4.080,200	39,32%
<b>IX</b>	Tổng lợi nhuận trước thuế	13.036,500	14.560,180	15.912,300	1.523,680	11,69%	1.352,120	9,29%

Nguồn : Phòng kế toán

Qua báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng giai đoạn 2011 – 2013 ta thấy:

Thu nhập từ lãi và các khoản tương tự tăng dần qua các năm từ 88.248,4 triệu đồng sang 119.943,6 triệu đồng, tăng thêm 31.695,2 triệu đồng ứng với 35,92%. Năm 2013 tốc độ tăng trưởng lên tới 165.051 triệu đồng, tăng 45.107,4 triệu đồng ứng với 37,61%. Trong những năm này thu nhập chủ yếu kiếm được từ lãi suất cho vay. Mặc dù Ngân hàng Nhà nước đã có những chỉ thị yêu cầu các ngân hàng giảm lãi suất cho vay để đảm bảo nguồn vốn cần thiết cho doanh nghiệp nhưng với tình hình thực tế như hiện nay, nguồn vốn huy động ngày càng khan hiếm, lạm phát tăng cao thì lãi suất cho vay không thể giảm trong thời gian ngắn. Việc tăng thu nhập cũng làm tăng chi phí lãi. Có thể nói đây là định hướng mục tiêu kinh doanh đúng đắn của Ngân hàng.

Chi phí lãi năm 2011 là 66.217,7 triệu đồng sang năm 2012 tăng lên 99.142,5 triệu đồng (tăng thêm 32.924,8 triệu đồng tương ứng với 49,72%) và năm 2013 là 139.273,4 triệu đồng (tăng thêm 40.130,9 triệu đồng tương ứng với 40,48%). Xét về chênh lệch thì giai đoạn 2011 – 2012 tăng nhiều hơn. Đó là do tốc độ tăng của tiền gửi khách hàng trong năm 2012 là lớn nhất (45.107,4 triệu đồng), điều đó lý giải một cách hợp lý cho chi phí lãi tăng.

Nhưng xét thấy thu nhập lãi thuần năm 2012 là 20.081,1 triệu đồng thấp nhất trong 3 năm (2011 là 22.030,7 triệu đồng và 2013 là 25.777,6 triệu đồng). Năm 2011 so với năm 2012, thu nhập lãi giảm 1.229,6 triệu đồng tương ứng với 5,58%. Mức chênh lệch giữa thu nhập và chi phí này giúp ta nhận thấy rằng trong năm 2012 ngân hàng nắm trong tay lợi thế về huy động nhưng đã không xử lý tốt trong quản lý, sử dụng và gây ra lãng phí làm tăng chi phí lãi. Tuy nhiên, do năm 2012 cũng là năm kinh tế gặp nhiều biến động nên việc không cân đối được giữa thu nhập và chi phí là điều không thể tránh khỏi.

Vận dụng tốt thế mạnh và cung cấp các sản phẩm dịch vụ đa dạng ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng đã làm cho mức thu nhập từ hoạt động dịch vụ của mình tăng dần qua các năm. Năm 2011 là 1.168,4 triệu đồng; năm 2012 tăng thêm 3.279,8 triệu đồng ứng với 280,71% và 2013 là 4.991,5 triệu đồng. Khác với việc quản lý từ lãi, ngân hàng đã xử lý tốt chi phí từ hoạt động dịch vụ với số tiền là 376,8 – 370,6 – 434,7 triệu đồng, tỷ lệ thuận với thu nhập ở giai đoạn 2011 – 2012 – 2013.

Lãi từ hoạt động dịch vụ năm 2011 là 719,6 triệu đồng, năm 2012 là 4.077,6 triệu đồng (giai đoạn 2011 – 2012 tăng 3286 triệu đồng ứng với 415,11%), một mức tăng báo hiệu tốt cho việc điều hành quản lý và phát triển tốt các hoạt động dịch vụ của ngân hàng. Sang năm 2013 lãi từ hoạt động dịch vụ là 4.556,8 triệu đồng, mức lãi vẫn tăng nhưng chỉ là 11,75% tương ứng với 479,2 triệu đồng trong giai đoạn 2012 – 2013.

Lãi thuần từ hoạt động khác của ngân hàng thì lại giảm đi ở giai đoạn này từ 139,9 triệu đồng trong năm 2011 xuống 59,677 triệu đồng trong năm 2012 (giảm 80,223 triệu đồng tương ứng với 57,34%) và năm 2013 còn 36,3 triệu đồng (giảm 23,377 triệu đồng tương ứng với 39,17% so với năm 2012). Do chú trọng tới các sản phẩm hay ngành nghề chính của mình nhằm cải thiện và nâng cấp chúng nên các hoạt động khác ngoài chuyên môn ngân hàng đã thu hẹp lại. Điều đó làm cho lãi thuần giảm xuống đáng kể.

Để đáp ứng kịp thời nhu cầu hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nên chi phí hoạt động tăng dần qua các năm. Chi phí hoạt động năm 2011 là 8.510 triệu đồng sang năm 2012 tăng lên 10.378,2 triệu đồng (tăng 1.868,2 triệu đồng tương ứng với 21,95%). Năm 2013, chi phí hoạt động là 14.458,4 triệu đồng (tăng 4.080,2 triệu đồng tương ứng với 39,32%). Tuy nhiên chi nhánh luôn cố gắng trong việc kiểm soát những rủi ro, quản lý tốt chi phí và thu nhập cho thấy kết quả của việc hoạt động hiệu quả đã đem lại kết quả kinh doanh khả quan.

### **2.2.2. Hoạt động huy động vốn**

Ngân hàng TMCP Sài Gòn - chi nhánh Hồng Bàng luôn xác định vốn giữ vai trò quyết định, khách hàng luôn được đặt lên hàng đầu của hoạt động kinh doanh, Ngân hàng là bạn hàng thực hiện đi vay để cho vay, nhằm huy động tạo lập nguồn vốn lớn.



**Bảng 2: Cơ cấu huy động vốn theo kì hạn năm 2011 – 2013**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)
Không kì hạn	69.324	7,56	38.499	4,03	99.110	10,04
Ngắn hạn	598.244	65,24	710.333	75,53	689.429	69,84
Trung và dài hạn	249.422	27,20	154.900	20,44	198.616	20,12
<b>Tổng cộng</b>	<b>916.990</b>	<b>100,00</b>	<b>903.732</b>	<b>100,00</b>	<b>987.155</b>	<b>100,00</b>

*Nguồn: Bảng cân đối kết toán của SCB-chi nhánh Hồng Bàng năm 2011-2013*

Nếu phân loại tiền theo thời gian ta sẽ có được 3 loại là: Tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi kỳ hạn dưới 12 tháng và tiền gửi kỳ hạn trên 12 tháng.

Nhìn qua bảng số liệu ta thấy tiền gửi không kỳ hạn chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh. Vì tiền gửi không kỳ hạn là loại tiền gửi mà người gửi có thể rút ra bất kỳ lúc nào và ngân hàng phải thỏa mãn các nhu cầu đó. Loại tiền gửi này có mục đích chính là để thanh toán. Do nhận định nguồn tiền gửi không kỳ hạn là nguồn tiền có tính chất kém ổn định nhưng chi phí hoạt động rất thấp, hưởng chênh lệch cao nên ngân hàng cần có nhiều biện pháp để đẩy mạnh nguồn tiền này.

Năm 2011 tiền gửi không kỳ hạn là 69.324 triệu đồng, chiếm 7,56% trong tổng vốn huy động. Năm 2012 còn 38.499 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 4,03% vốn huy động, tỷ lệ giảm 44,46%, đây là năm mà tiền gửi không kỳ hạn giảm mạnh nhất trong 4 năm 2010-2013. Sang năm 2013 tiền gửi không kỳ hạn là 99.110 triệu đồng, tăng trở lại một cách mạnh mẽ chiếm tỷ trọng những 10,04% nguồn vốn huy động. So với năm 2012 năm 2013 tăng 60.611 triệu đồng ứng với 157,43%, tăng 150% so với năm trước. Năm 2013 tiền gửi không kỳ hạn tuy chiếm 10,04% nhưng vẫn còn thấp so với mặt bằng của các chi nhánh Ngân hàng trên địa bàn. Lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn thường rất thấp cho nên nguồn vốn này tăng nhiều sẽ giúp cho Ngân hàng hạ thấp giá mua vốn, nâng cao

khả năng cạnh tranh trong cho vay và đầu tư. Nên Ngân hàng cần quan tâm tới đẩy mạnh nguồn tiền này hơn nữa.

Loại tiền thứ 2 chính là tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng. Là loại tiền gửi có sự thỏa thuận về thời gian rút tiền, được xếp vào loại tiền gửi ngắn hạn của Ngân hàng, lãi suất sẽ cao hơn tiền gửi không kì hạn. Nhìn vào bảng số liệu ta thấy tỉ trọng của tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng tăng đều qua các năm 2011 – 2013, tuy năm 2013 có giảm so với năm 2012 nhưng vẫn chiếm tỉ trọng cao. Năm 2011 là 598.244 triệu đồng chiếm 65,24%. Sang năm 2012 loại tiền này là 710.333 triệu đồng tăng 122.089 triệu đồng ứng với 18,74%. Năm 2012 tỉ trọng của tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng chiếm 75,53% trong 903.732 triệu đồng vốn huy động. Năm 2013 tiền gửi ngắn hạn là 689.429 triệu đồng chiếm 69,84%. So với năm 2012 tiền gửi ngắn hạn giảm 20.904 triệu đồng ứng với 2,94%. Đây là năm duy nhất trong 3 năm 2011-2013 loại tiền gửi này giảm tỉ trọng trong vốn huy động, giảm 8,76%. Tuy vậy với tỉ trọng là 69,84% thì con số này vẫn đứng chủ đạo trong 3 loại tiền gửi. Việc giảm tỷ trọng này là do loại tiền gửi không kỳ hạn tăng mạnh vào năm 2013 như ta đã phân tích ở trên.

Loại tiền gửi thứ 3 chính là tiền gửi trung và dài hạn . Đây là nhóm tiền gửi mà có tính ổn định cao, ngân hàng chủ động trong quá trình sử dụng, theo nguyên tắc kì hạn càng dài thì lãi suất càng cao. Nhìn chung ta thấy tiền gửi trung và dài hạn trong chi nhánh luôn đứng vững từ 20-29% trong tổng vốn huy động. Nhưng trong 3 năm 2011-2013 thì tỉ trọng của loại tiền này giảm đều qua các năm. Điều này có thể có thể hiểu được vì trong những năm kinh tế khó khăn, khủng hoảng tài chính kéo dài trên thế giới và không ngoại trừ thị trường Việt Nam, việc giữ ổn định những khoản tiền huy động với kì hạn dài là rất khó. Năm 2011 tiền gửi trung và dài hạn là 249.422 triệu đồng chiếm 27,2%. Năm 2012 loại tiền này chiếm 20,44% trong 903.732 triệu đồng vốn huy động ứng với tương ứng với 154.900 triệu đồng. So với năm 2011 tiền gửi trung và dài hạn giảm 94.522 triệu đồng ứng với 37,89%. Nhưng tới năm 2013 khi tiền gửi trung và dài hạn tăng nhưng không tăng được bằng năm 2011. Tiền gửi kì hạn trung và dài hạn là 198.616 triệu đồng vào năm 2013 ứng với tỉ trọng 20,12%. So với năm 2012 năm 2013 đã tăng 43.716 triệu đồng ứng với 28,22%.

**Bảng 3: Cơ cấu huy động vốn theo loại tiền tệ qua các năm  
2011 – 2013**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Nội tệ	802.091	87,47	771.245	85,34	828.322	83,91
Ngoại tệ	114.899	12,53	132.487	14,66	158.833	16,09
<b>Tổng cộng</b>	<b>916.99</b>	<b>100,00</b>	<b>903.732</b>	<b>100,00</b>	<b>987.155</b>	<b>100,00</b>

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của SCB – chi nhánh Hồng Bàng  
năm 2011 – 2013*

Năm 2011 số nội tệ huy động được là 802.091 triệu đồng, chiếm 87,47% trong tổng vốn huy động. Đến năm 2012 thì nội tệ chỉ còn 771.245 triệu đồng, giảm 30.846 triệu đồng tương ứng với 3,85% so với 2011. Tỷ trọng nội tệ năm 2012 là 771.245 triệu đồng còn 85,43% trong tổng nguồn vốn huy động, giảm 2,13% so với năm 2011. Năm 2012 là năm kinh tế gặp nhiều khó khăn, chịu nhiều ảnh hưởng của biến động xã hội nên tổng nguồn vốn huy động năm 2012 là 903.732 triệu đồng, giảm 13.258 triệu đồng so với năm 2011. Nhưng tới năm 2013 nội tệ tăng 57.077 triệu đồng so với 2012 (nội tệ năm 2013 là 828.322 triệu đồng) ứng với 7,4%. Đó là tín hiệu đáng mừng cho chi nhánh khi mà số nội tệ huy động đã tăng. Vì nội tệ chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động nên nếu việc huy động nội tệ giảm sẽ ảnh hưởng tới lượng tiền mà ngân hàng huy động. Tuy năm 2013 tăng số tiền huy động bằng nội tệ nhưng so với tổng nguồn vốn huy động là 987.155 triệu đồng lại giảm 1,43% so với năm 2012 ứng với 83,91%.

Năm 2011 số ngoại tệ là 114.899 triệu đồng, chiếm 12,53% trong tổng vốn huy động. Đến năm 2012 ngoại tệ là 132.487 triệu đồng tăng 17.588 triệu đồng ứng với 15,31%. Tỷ trọng ngoại tệ của năm 2012 tăng 2,31% ứng với 14,66% so với năm 2011. Năm 2013, ngoại tệ chiếm 16,09% ứng với 158.833 triệu đồng trên tổng nguồn vốn huy động 987.155 triệu đồng ;so với năm 2012 ngoại tệ tăng 26.346 triệu đồng tăng 19,89% giúp cho tỷ trọng tăng tương ứng với 1,43%.

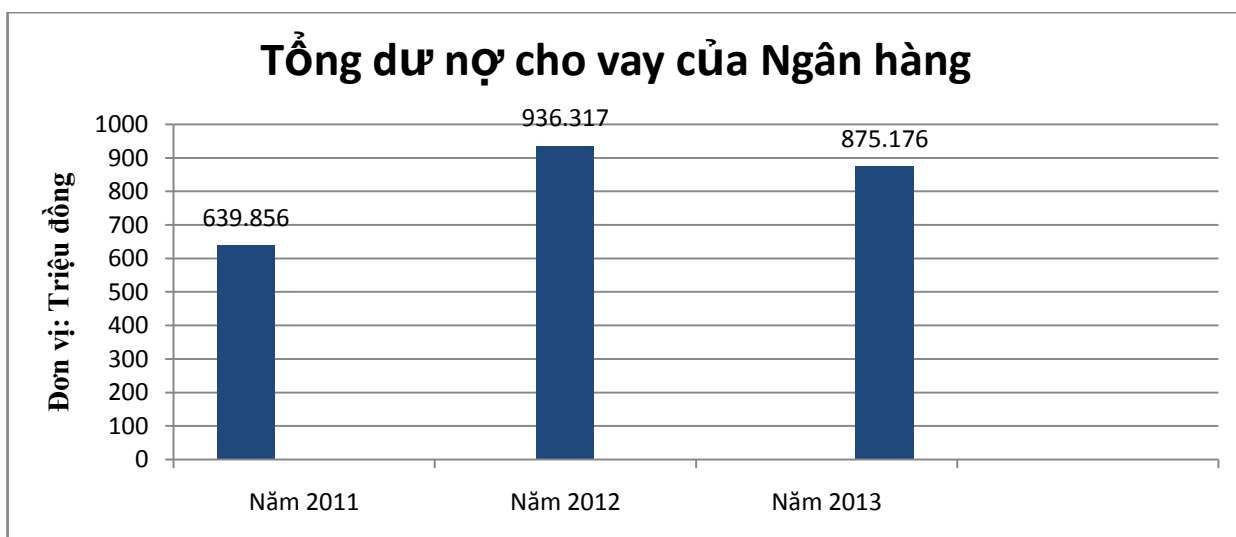
Việc tăng nội tệ giúp ta thấy được công tác huy động vốn của ngân hàng với đối tượng khách hàng trong nước. Đây gần như là nhóm khách hàng quan trọng của ngân hàng. Qua đó ta thấy được ngân hàng đã tạo được lòng tin đối với nhóm khách hàng trong nước. Còn xét về ngoại tệ chính là đối tượng khách hàng quốc tế hay các doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu. Việc ngoại tệ tăng giảm không đều chính là do nền kinh tế trong nước chịu ảnh hưởng của biến động nền kinh tế thế giới.

### **2.2.3. Hoạt động cho vay**

Trong năm 2013, kinh tế đất nước và hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn. Khách hàng của chi nhánh chiếm phần lớn là doanh nghiệp kinh doanh sắt thép, vận tải biển, đầu tư dự án... nên chịu nhiều biến động lớn và suy giảm về doanh thu, hàng hóa ứ đọng, tiêu thụ khó khăn... phát sinh nhiều nợ xấu.

Do tình hình kinh tế không thuận lợi trong giai đoạn 2011 - 2013, chi nhánh thực hiện phát triển tín dụng theo định hướng Nghị quyết 11 của Chính phủ, tập trung thu hồi nợ xấu và đặc biệt thực hiện việc kiểm tra, kiểm soát khoản vay. Đồng thời chi nhánh quán triệt thực hiện nghiêm túc chỉ thị số 01/CT-NHNN ngày 13/02/2012 của NHNN về việc: tổ chức thực hiện chính sách tiền tệ và đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả và công văn số 674/NHNN-CSTT ngày 13/02/2012 của NHNN về việc kiểm soát tín dụng năm 2012 và những năm sau đó.

Để kiểm soát tăng trưởng và cơ cấu danh mục tín dụng, chi nhánh luôn bám sát chỉ tiêu được giao và những chỉ đạo của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, SCB nhằm đảm bảo chủ động thực hiện, đặc biệt kiểm soát dư nợ cho vay ngoại tệ, dư nợ cho vay trung dài hạn, dư nợ cho vay phi sản xuất đồng thời chi nhánh hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp có nguồn thu ngoại tệ

**Biểu đồ 1: Tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng qua các năm**

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh  
Hồng Bàng*

Trước bối cảnh nền kinh tế Việt Nam còn đang gặp khó khăn do ảnh hưởng của suy thoái kinh tế, xu hướng toàn cầu hóa ngày càng mở rộng đã tác động rất lớn đến hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng thương mại ở Việt Nam. Qua biểu đồ trên ta thấy hoạt động cho vay của Ngân hàng trong các năm qua có sự biến động liên tục. Từ năm 2011 đến năm 2013 dư nợ cho vay của Ngân hàng từ 639.856 triệu đồng tăng lên 936.317 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng là 46,33%. Sở dĩ dư nợ cho vay tăng như vậy là do Chính phủ đưa ra các gói kích cầu nhằm khuyến khích nền kinh tế. Tận dụng cơ hội đó, Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng đã có những quyết định đúng đắn trong chiến lược kinh doanh của mình như giảm lãi suất cho vay, cung cấp các sản phẩm tín dụng đa dạng nhiều ưu đãi... để thu hút ngày càng nhiều khách hàng. Từ năm 2012 đến năm 2013, dư nợ cho vay của Ngân hàng bị giảm xuống từ 936.317 triệu đồng trong năm 2012 xuống còn 875.176 triệu đồng trong năm 2013. Mặc dù đến năm 2013, dư nợ cho vay của Ngân hàng có giảm xuống tuy nhiên lượng giảm này không đáng kể khi lạm phát tăng cao, diễn biến phức tạp về mặt bằng lãi suất cùng với sự tăng trưởng nóng của một số kênh đầu tư nhưng rủi ro cao như vàng, ngoại tệ, chứng khoán...

Để hiểu rõ hơn hoạt động cho vay tại Ngân hàng, ta xem xét bảng kết cấu dư nợ cho vay theo loại tiền tại Ngân hàng:

**Bảng 4: Bảng kết cấu dư nợ cho vay theo loại tiền tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)
1. Nội tệ	584.657	91,37	822.459	87,84	744.569	85,08
2. Ngoại tệ quy đổi	55.199	8,63	113.858	12,16	130.607	14,92
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>639.856</b>	<b>100</b>	<b>936.317</b>	<b>100</b>	<b>875.176</b>	<b>100</b>

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán của SCB – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 – 2013*

Xem xét bảng kết cấu trên ta thấy, tỷ trọng dư nợ cho vay tại Ngân hàng chủ yếu là các khoản cho vay nội tệ: năm 2011 dư nợ cho vay nội tệ tại Ngân hàng chiếm 91,37%, năm 2012 là 87,84% và năm 2013 là 85,08%. Ngân hàng tập trung chủ yếu cho vay nội tệ là do khi cho vay ngoại tệ, Ngân hàng không những phải đối phó với những rủi ro thông thường mà còn phải đối phó với rủi ro tỷ giá, đặc biệt là trong giai đoạn khủng hoảng tài chính và nợ công.

Hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng chủ yếu xuất phát từ 2 hoạt động cho vay chính, đó là: cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước và cho vay bằng vốn tài trợ, ủy thác đầu tư.

**Bảng 5: Bảng cơ cấu cho vay theo hình thức cho vay tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)
1. Cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước	639.856	100	917.597	98,00	857.775	98,02
2. Cho vay bằng vốn tài trợ, ủy thác đầu tư	-	0	18.720	2,00	17.401	1,98
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>639.856</b>	<b>100</b>	<b>936.317</b>	<b>100</b>	<b>875.176</b>	<b>100</b>

*Nguồn: Bảng cân đối kế toán SCB – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 – 2013*

Qua bảng cơ cấu dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng, ta thấy hoạt động cho vay chủ yếu là cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước; các khoản cho vay này chiếm một tỷ trọng rất lớn trong cơ cấu dư nợ cho vay của Ngân hàng. Chi nhánh mới được thành lập nên việc Ngân hàng quan tâm trước tiên đó là cho khách hàng trong nước biết đến thương hiệu của Ngân hàng do đó trong những năm vừa qua chi nhánh rất chú trọng đến việc cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước. Hơn nữa, với diễn biến phức tạp của nền kinh tế hiện nay cùng với sự xuất hiện của các Ngân hàng nước ngoài làm cho sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng trở nên gay gắt thì Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng nên tập trung vào các hoạt động truyền thống như cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước. Để giảm thiểu rủi ro, Ngân hàng nên mở rộng ra các hoạt động khác để đa dạng hóa danh mục cho vay của Ngân hàng, thu hút nhiều khách hàng hơn, không chỉ khách hàng trong nước mà cả khách hàng nước ngoài. Trong cơ cấu dư nợ cho vay của Ngân hàng còn có hoạt động cho vay bằng vốn tài trợ, ủy thác đầu tư; hoạt động này chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu cho vay của Ngân hàng do hoạt động này là hoạt động mới tại Ngân hàng.

## 2.3. Thực trạng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.

### A. CÁC CHỈ TIÊU ĐỊNH LƯỢNG

#### 2.3.1. Tình hình hoạt động tín dụng

##### 2.3.1.1. Dư nợ tín dụng

Hoạt động tín dụng luôn là hoạt động quan trọng và mang lại nguồn thu chủ yếu cho các Ngân hàng thương mại. Hoạt động tín dụng gồm nhiều nghiệp vụ khác nhau như: cho vay, bảo lãnh, chiết khấu giấy tờ có giá và cho thuê tài chính. Đối với các ngân hàng thương mại thì cho vay chiếm tỷ trọng lớn nhất và với Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng cũng vậy, hoạt động tín dụng chủ yếu của Ngân hàng là hoạt động cho vay.

**Bảng 6: Tình hình hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
<b>Hoạt động tín dụng</b>	<b>639.856</b>	<b>936.317</b>	<b>875.176</b>
Biến động	58.646	296.461	-63.141
% biến động	10,09%	46,33%	-6,74%

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp SCB – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 - 2013*

Qua bảng số liệu ta thấy hoạt động tín dụng của Ngân hàng năm 2011 có số dư nhỏ nhất là 639.856 triệu đồng, tuy nhiên vẫn tăng so với năm trước đó là 58.646 triệu đồng ứng với 10,09%. Năm 2012 là có số dư lớn nhất với 936.317 triệu đồng, so với năm 2011 đã tăng lên 46,33%. Nguyên nhân là do trong năm 2012 các doanh nghiệp tăng cường hoạt động sản xuất kinh doanh để phát triển, hội nhập kinh tế quốc tế; hơn nữa cùng với sự thay đổi cơ chế thị trường thì các Ngân hàng thương mại cũng đổi mới cơ chế tín dụng, áp dụng chính sách lãi suất thỏa thuận... tạo điều kiện cho các doanh nghiệp đến vay vốn sản xuất kinh doanh. Tuy đến năm 2013, hoạt động tín dụng của Ngân hàng có giảm nhưng số giảm không quá lớn, so với năm 2012 thì bị giảm 6,74%. Đó là do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính, suy thoái toàn cầu, cơ chế chính sách tuy có nhiều thay đổi nhưng vẫn còn nhiều vướng mắc, sự cạnh tranh ngày càng gay



gắt với các Ngân hàng khác trên địa bàn...Sau đây, ta xem xét cụ thể hơn về tỷ trọng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng:

**Bảng 7: Tỷ trọng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)
<b>Hoạt động tín dụng</b>	<b>639.856</b>	<b>100</b>	<b>936.317</b>	<b>100</b>	<b>875.176</b>	<b>100</b>
<b><i>1. Cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước</i></b>	<b>639.856</b>	<b>100</b>	<b>917.597</b>	<b>98,00</b>	<b>857.775</b>	<b>98,02</b>
Cho vay ngắn hạn	490.981	76,73	705.225	76,92	674.683	78,66
Cho vay trung hạn	112.010	17,51	137.598	15,65	122.587	14,29
Cho vay dài hạn	36.865	5,76	74.774	7,43	60.505	7,05
<b><i>2. Cho vay bằng vốn tài trợ, ủy thác đầu tư</i></b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>18.720</b>	<b>2,00</b>	<b>17.401</b>	<b>1,98</b>
Cho vay bằng vốn nhận của các tổ chức, cá nhân khác	-	-	18.720	100	17.401	100

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng*

Nhận thấy hoạt động tín dụng tại Ngân hàng chủ yếu tập trung vào cho vay mà trong đó cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước là chiếm tỷ trọng lớn nhất. Năm 2011, dư nợ của hoạt động cho vay này chiếm 100% nguyên nhân là do trong năm này Ngân hàng chỉ tập trung vào một hoạt động cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước mà chưa quan tâm đến các loại hình cho vay khác. Đến năm 2012 dư nợ của hoạt động cho vay này chiếm 98,00% và đến năm 2013 thì chiếm 98,02% do trong 2 năm 2012 và 2013 ngoài hoạt động cho vay này Ngân hàng còn mở rộng thêm cho vay bằng vốn tài trợ, ủy thác đầu tư.

Trong hoạt động cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước thì Ngân hàng chủ yếu tập trung vào 2 loại hình cho vay là cho vay ngắn hạn và cho vay

trung hạn mà trong đó chủ yếu là cho vay ngắn hạn. Cho vay dài hạn chiếm tỷ trọng thấp vì loại hình này chứa đựng nhiều rủi ro nhất là trong bối cảnh kinh tế 2011 – 2013. Trong giai đoạn 2011 – 2013 thì cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất. Có sự thay đổi trong cơ cấu thời hạn cho vay là do xuất phát từ nhu cầu vay vốn của các doanh nghiệp trong từng thời kì, trong bối cảnh kinh tế Việt Nam như hiện nay thì năm 2013 là năm thứ 6 kinh tế Việt Nam rơi vào trì trệ, tăng trưởng dưới mức tiềm năng, hàng loạt Doanh nghiệp giải thể và ngừng hoạt động nên các phương án đầu tư lâu dài, mở rộng sản xuất kinh doanh bị đình trệ, chính vì vậy cho vay dài hạn chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu cho vay của Ngân hàng. Bên cạnh đó thì các Doanh nghiệp tập trung vào các dự án vay vốn ngắn và trung hạn để đẩy nhanh vòng quay vốn.

Dư nợ hoạt động tín dụng Ngân hàng có sự biến động liên tục qua các năm nguyên nhân là do trong giai đoạn 2011 – 2013 môi trường kinh tế bất ổn định. Bắt đầu từ năm 2011, các hoạt động điều hành tín dụng được Ngân hàng Nhà nước thực hiện theo mục tiêu nhằm tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, kiểm soát cho vay ngoại tệ và chống đô la hóa. Tại thời điểm tháng 8/2011, lãi suất cho vay lên đến 20-25%/ năm làm cho khách hàng giảm việc vay vốn. Tuy nhiên tại thời điểm này Ngân hàng Nhà nước đã đề ra lộ trình giảm dần các mức lãi suất điều hành và lãi suất huy động vốn của các tổ chức tín dụng, phù hợp với xu hướng giảm của lạm phát. Lãi suất cho vay VND đã giảm mạnh từ mức 17 – 19% / năm vào cuối năm 2011 xuống 12 – 15%/ năm vào cuối năm 2012. Hiện nay lãi suất cho vay đối với 5 lĩnh vực ưu tiên đang dao động quanh mức 7 – 9%/năm. Chính vì vậy, dư nợ cho vay năm 2012 và 2013 có sự cải thiện đáng kể.

2.3.1.2. Doanh số cho vay

**Bảng 8: Cơ cấu và doanh số cấp tín dụng theo ngành kinh tế**

Đơn vị: Triệu đồng

Ngành	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		So sánh 2012/2011		So sánh 2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
Công nghiệp	263.020	45.46%	468.348	52,84%	386.715	46,64%	182.328	63,75%	-81.633	-17.43%
Thương mại và dịch vụ	201.257	34,78%	302.346	34,11%	332.767	40,13%	101.089	50,23%	30.421	10.06%
Nông, lâm, ngư nghiệp	71.032	12,28%	62.635	7,07%	58.730	7,08%	-10.397	-14,24%	-3.905	-6,23%
Các ngành nghề khác	43.303	7,48%	52.977	5,98%	50.939	6,14%	5.440	11,44%	-2.038	-3,85%
<b>Hoạt động tín dụng</b>	<b>578.612</b>	<b>100%</b>	<b>886.306</b>	<b>100%</b>	<b>829.151</b>	<b>100%</b>	<b>278.460</b>	<b>45,81%</b>	<b>-57.155</b>	<b>-6,45%</b>

Nguồn: Báo cáo tổng kết SCB – chi nhánh Hồng Bàng 2011 - 2013

Sự phát triển của danh mục tín dụng theo ngành phản ánh tình hình phát triển kinh tế chung của địa bàn. Doanh số cấp tín dụng của chi nhánh đối với các ngành Công nghiệp, thương nghiệp và dịch vụ chiếm trên 80% tổng dư nợ. Xu thế này phù hợp với chiến lược hoạt động của chi nhánh trong giai đoạn sắp tới: tập trung vào các ngành đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế của thành phố Hải Phòng.

Từ năm 2011 đến năm 2013, doanh số cấp tín dụng cho ngành công nghiệp tuy giảm nhưng vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số cấp tín dụng của chi nhánh. Tuy có nhiều sự biến động của ngành đóng tàu Việt Nam năm 2011 cũng đã ảnh hưởng nhiều đến các công ty đóng tàu ở Hải Phòng làm giảm tỷ trọng dư nợ tại ngành công nghiệp nhưng do có một số ngành công nghiệp nhẹ của thành phố như sản xuất hàng tiêu dùng, thực phẩm, điện... vẫn từng bước phát triển vững chắc làm cho dư nợ tại ngành công nghiệp vẫn chiếm tỷ trọng lớn. Nhưng thực tế tại Ngân hàng cho thấy, trong giai đoạn 2011 – 2013, SCB chỉ tập trung cho vay ngắn hạn (lên tới trên 70% tổng vốn cho vay) nhưng doanh số cấp tín dụng cho ngành công nghiệp vẫn là lớn nhất (45,46% năm 2011, năm 2012 tăng lên 52,84%, và năm 2013 là 46,64%) mà những ngành công nghiệp ở Hải Phòng chủ yếu là công nghiệp nặng; điều này chứng tỏ Ngân hàng đang tiềm ẩn những rủi ro cao khi lấy ngắn cho vay dài. Chính vì vậy, cán bộ tín dụng cần phải thận trọng hơn trong khâu thẩm định dự án, sát sao hơn trong những danh mục đầu tư của khách hàng để hạn chế tối đa những rủi ro có thể xảy ra.

Việc cho vay đối với ngành thương mại, dịch vụ cũng chiếm tỷ trọng cao và chi nhánh nhận thấy đây là thị trường tiềm năng, do đó cũng mở rộng cho vay đối với các đối tượng này. Từ năm 2011 đến 2013, doanh số cấp tín dụng của chi nhánh chỉ lĩnh vực thương mại, dịch vụ có xu hướng tăng: từ 34,11% (năm 2012) tăng lên 40,13% (năm 2013). Đây cũng là một trong những ngành thế mạnh của Hải Phòng nên việc tăng tỷ trọng cho vay đối với những ngành này là hướng đi rất đúng đắn.

Hoạt động cho vay trong lĩnh vực nông – lâm – ngư nghiệp có xu hướng giảm đi trong giai đoạn này tuy nhiên giảm không đáng kể.

### 2.3.2. Hiệu suất sử dụng vốn

**Bảng 9: Hiệu suất sử dụng vốn  $H_1$**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng dư nợ cho vay	639.856	936.317	875.176
Tổng nguồn vốn huy động	916.990	903.732	987.155
<b>Hiệu suất sử dụng vốn (<math>H_1</math>)</b>	<b>69,78%</b>	<b>103,61%</b>	<b>88,66%</b>

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp SCB Hồng Bàng năm 2011 – 2013.*

Đây là chỉ tiêu phản ánh sự tương quan giữa nguồn vốn huy động và dư nợ cho vay trực tiếp khách hàng, nhận thấy chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn trên của Ngân hàng năm 2011 và năm 2013 đều nhỏ hơn 1, điều này cho thấy trong những năm vừa qua Ngân hàng huy động đủ vốn để đáp ứng nhu cầu vay vốn của các doanh nghiệp và cá nhân trên địa bàn, tuy nhiên trong năm 2011 hiệu suất sử dụng vốn chỉ đạt 69,78%, nguồn vốn huy động được nhiều mà nhu cầu sử dụng lại ít nên có hiện tượng ứ đọng vốn. Riêng năm 2012, hiệu suất sử dụng vốn lớn hơn 1 chứng tỏ Ngân hàng sử dụng tương đối tốt nguồn vốn huy động, tuy vốn huy động được không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay nhưng với số lượng không đáng kể, Ngân hàng không để vốn ứ đọng, tạo lợi nhuận cho Ngân hàng. Nói chung hiệu suất sử dụng vốn mà Ngân hàng có được là tương đối tốt.

**Bảng 10: Hiệu suất sử dụng vốn  $H_2$**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng dư nợ cho vay	639.856	936.317	875.176
Tổng tài sản có rủi ro	685.150	957.578	923.953
<b>Hiệu suất sử dụng vốn (<math>H_2</math>)</b>	<b>93,39%</b>	<b>97,78%</b>	<b>94,72%</b>

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp SCB Hồng Bàng năm 2011 – 2013.*

Năm 2011 chỉ tiêu này là 93,39% có nghĩa là cứ trong 100 đồng thuộc tài sản Có thì có 93,39 đồng được sử dụng để cho vay trực tiếp khách hàng, đến năm 2012 thì tăng lên 97,78 đồng và đến năm 2013 giảm xuống còn 94,72 đồng. Tuy hệ số này có giảm nhưng đây vẫn là một mức khá lớn, Ngân hàng đang sử dụng vốn cho vay quá nhiều nên có thể dẫn đến rủi ro thanh khoản.

### 2.3.3. Tình hình thu nợ

Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng tín dụng của Ngân hàng thông qua việc đánh giá khả năng thu hồi các khoản nợ đến hạn, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch tín dụng của Ngân hàng, kế hoạch cho vay và đôn đốc thu hồi nợ. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

**Bảng 11: Tỷ lệ thu nợ đến hạn**

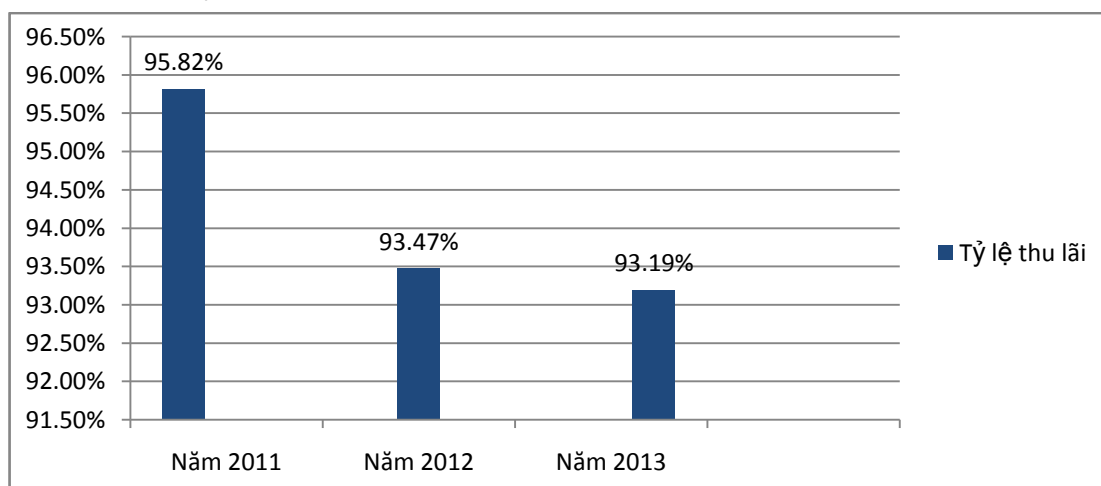
Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số thu nợ đến hạn	357.000	298.580	286.280
Tổng dư nợ đến hạn	485.182	376.320	354.763
<b>Tỷ lệ thu nợ đến hạn</b>	<b>73,58%</b>	<b>79,34%</b>	<b>80,70%</b>

*Nguồn: Báo cáo tổng kết SCB – chi nhánh Hồng Bàng 2011 – 2013*

Qua bảng số liệu trên ta thấy tình hình thu nợ đến hạn của Ngân hàng chưa thực sự tốt, chỉ đạt 73,58% năm 2011, năm 2012 tăng lên 79,34% và năm 2013 là 80,70%. Đây là một kết quả chưa tốt, tuy nhiên trong tình hình kinh tế khó khăn như giai đoạn 2011 – 2013 thì hoạt động của doanh nghiệp cũng bị ảnh hưởng, chưa thể trả nợ cho Ngân hàng đúng hạn được. Để khắc phục tình trạng này, các cán bộ tín dụng cần nắm bắt rõ hoạt động của khách hàng để có phương hướng xử lý nợ hợp lý. Mặt khác các khoản vay giải ngân cần được cán bộ tín dụng chú trọng đến khả năng thanh toán và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp, đến hạn trả nợ cần thông báo, nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng hạn.

**Biểu đồ 2: Tỷ lệ thu lãi**



*Nguồn: Báo cáo tổng kết SCB – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 – 2013*

Tỷ lệ thu lãi của Ngân hàng giai đoạn này chưa thực sự ổn định. Năm 2011 thu lãi tốt nhất đạt 95,82%, hai năm tiếp theo tỷ lệ thu lãi giảm dần, lần lượt là 93,47% trong năm 2012 và 93,19% trong năm 2013. Tỷ lệ thu lãi trên 95% thể hiện công tác thu lãi được Ngân hàng thực hiện khá tốt và chỉ có năm 2011 là Ngân hàng làm được điều này. Trong 2 năm 2012 và năm 2013 tỷ lệ thu lãi có xu hướng giảm cùng với tình hình suy thoái của kinh tế, cán bộ tín dụng cần sát sao hơn trong việc thông báo và nhắc nhở khách hàng đến kỳ nộp lãi để nâng tỷ lệ thu lãi cao lên.

### 2.3.4. Tỷ lệ nợ quá hạn

Trong hoạt động tín dụng của các Ngân hàng thương mại, nợ quá hạn phát sinh là điều không thể tránh khỏi và với Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng cũng vậy. Trong hoạt động tín dụng của mình, Ngân hàng cũng phát sinh các khoản nợ mà khách hàng chưa trả được khi đến hạn. Ta xem xét cụ thể tình hình dư nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn của Ngân hàng qua bảng sau:

**Bảng 12: Tình hình dư nợ và tỷ lệ nợ quá hạn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.**

Đơn vị: Triệu đồng.

Chỉ tiêu	Năm 2011	Tỷ lệ (%)	Năm 2012	Tỷ lệ (%)	Năm 2013	Tỷ lệ (%)
<b>Tổng dư nợ quá hạn</b>	<b>38.176</b>	<b>5,97</b>	<b>67.578</b>	<b>7,22</b>	<b>73.134</b>	<b>8,36</b>
<b>1. Dư nợ quá hạn cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước</b>	<b>38.176</b>	<b>100</b>	<b>67.578</b>	<b>100</b>	<b>67.429</b>	<b>92,20</b>
Nợ quá hạn ngắn hạn	26.893	5,88	43.048	6,10	40.762	6,04
Nợ quá hạn trung hạn	8.863	7,91	16.437	11,95	19.393	15,81
Nợ quá hạn dài hạn	3.420	9,28	8.093	10,82	7.274	12,02
<b>2. Dư nợ quá hạn cho vay bằng vốn tài trợ ủy thác đầu tư</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5.705</b>	<b>7,80</b>
Nợ quá hạn	-	-	-	-	5.705	32,78

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 – 2013.*

Tình hình dư nợ quá hạn của Ngân hàng đang có xu hướng ngày càng gia tăng. Nếu như năm 2011, tổng dư nợ quá hạn của Ngân hàng chỉ có 38.176 triệu

đồng, chiếm 5,97% tổng dư nợ cho vay thì đến năm 2012 đã tăng lên 67.578 triệu đồng tăng 29.176 triệu đồng so với tổng dư nợ quá hạn năm 2011 tương ứng với 7,22% tổng dư nợ cho vay; sang đến năm 2013 thì số dư nợ quá hạn này lại tiếp tục tăng lên 73.134 triệu đồng, tăng 5.547 triệu đồng so với năm 2012, ứng với 8,36% tổng dư nợ cho vay. Ta có thể thấy trong giai đoạn này tốc độ tăng của nợ quá hạn nhanh hơn so với tốc độ tăng của tổng dư nợ. Nguyên nhân là do trong giai đoạn 2011 – 2013 các doanh nghiệp chịu ảnh hưởng rất lớn của cuộc khủng hoảng kinh tế làm những quan hệ làm ăn, hợp đồng kinh tế bị thay đổi hoặc huỷ bỏ hàng loạt. Chính nguyên nhân này dẫn đến tình trạng các khoản vay của họ không trả đúng thời hạn dẫn đến nợ quá hạn ngày một tăng, chất lượng tín dụng của Ngân hàng suy giảm.

Sau đây ta đi xem xét cụ thể về cơ cấu nợ quá hạn:

- Tỷ lệ nợ ngắn hạn quá hạn có sự thay đổi liên tục qua các năm, tỷ lệ này cao nhất vào năm 2012 với 6,10%. So với năm trước đó là năm 2011, số dư nợ quá hạn ngắn hạn năm 2012 và năm 2013 tăng lên rất nhiều chứng tỏ Ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu hồi vốn cho vay ngắn hạn gây nên rủi ro trong hoạt động tín dụng, ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên do số vốn huy động ngắn hạn cũng tăng nên tỷ lệ nợ ngắn hạn quá hạn tăng không đáng kể. Nguyên nhân là do Ngân hàng lấy ngắn cho vay dài, SCB cho vay trong ngành công nghiệp quá cao làm cho vòng quay tín dụng chậm dẫn đến chất lượng tín dụng suy giảm. Chính vì vậy, cán bộ tín dụng cần phải thận trọng hơn trong khâu thẩm định dự án để có những quyết định cho vay đúng đắn.

- Tỷ lệ nợ trung hạn quá hạn: năm 2011 vẫn là năm Ngân hàng có tỷ lệ thấp nhất với 7,91%, sang đến năm 2012 thì tỷ lệ này tăng lên là 16,67%, so với năm 2011 thì tỷ lệ này tăng lên hơn gấp 2 lần – một mức tăng quá nhanh chỉ trong vòng 1 năm. Đến năm 2013, tỷ lệ này vẫn có xu hướng tăng, đạt mức 15,81%. Ngân hàng cần phải kiểm soát chặt chẽ hơn nữa khách hàng vay vốn cũng như khả năng trả nợ của khách hàng để việc thu hồi vốn nhanh chóng hơn, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng.

- Tỷ lệ nợ dài hạn quá hạn: trong năm 2011 tỷ lệ nợ dài hạn quá hạn của Ngân hàng là 9,28%, đến năm 2012 tỷ lệ này tăng lên 10,82%, năm 2013 tỷ lệ này là 12,02%. Ta thấy tỷ lệ này tăng đều qua các năm mà không có xu hướng



giảm, điều này cho thấy việc thu hồi vốn cho vay dài hạn của Ngân hàng cũng ngày càng khó khăn hơn, khi dư nợ cho vay càng lớn thì việc kiểm soát khả năng trả nợ của khách hàng ngày càng khó khăn. Năm 2013, Ngân hàng có số dư nợ cho vay dài hạn ít hơn so với năm 2012 ( dư nợ cho vay dài hạn năm 2012 là 74.774 triệu đồng, năm 2013 là 60.505 triệu đồng) nhưng tỷ lệ nợ dài hạn quá hạn lại rất lớn cho thấy hoạt động tín dụng của Ngân hàng đang ngày càng gặp nhiều rủi ro.

Tỷ lệ dư nợ quá hạn tại Ngân hàng ngày càng tăng chứng tỏ hoạt động tín dụng tại Ngân hàng ngày càng gặp rủi ro, các khoản dư nợ gốc và lãi Ngân hàng chưa thu hồi được ngày càng tăng lên, chất lượng tín dụng giảm xuống làm cho hiệu quả hoạt động tín dụng cũng bị giảm sút. Thực tế này đòi hỏi Ngân hàng cần chú trọng chấp hành nghiêm túc quy chế cho vay và các văn bản chỉ đạo của Hội sở về công tác tín dụng, chi nhánh phải thực hiện thật thận trọng trong việc phân tích đánh giá khách hàng để có quyết định tín dụng phù hợp, bảo đảm dư nợ tín dụng lành mạnh, phát triển an toàn.

### **2.3.5. Tỷ lệ nợ xấu**

Nếu như nợ quá hạn phản ánh sự yếu kém về mặt tài chính và là dấu hiệu rủi ro tín dụng của Ngân hàng thì nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của Ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn. Do đó việc xem xét tình hình dư nợ xấu là rất quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng của các Ngân hàng thương mại. Như đã nghiên cứu, nợ xấu là các khoản nợ thuộc từ nhóm 3 đến nhóm 5 theo quy định về phân loại nợ của Ngân hàng Nhà nước. Sau đây là bảng dư nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.

**Bảng 13: Tình hình dư nợ và tỷ lệ nợ xấu tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Tỷ lệ (%)	Năm 2012	Tỷ lệ (%)	Năm 2013	Tỷ lệ (%)
<b>Tổng dư nợ xấu</b>	<b>10.442</b>	<b>1,64</b>	<b>20.299</b>	<b>2,17</b>	<b>19.924</b>	<b>2,29</b>
<b>1. Dư nợ xấu cho vay tổ chức kinh tế, cá nhân trong nước</b>	<b>10.442</b>	<b>100</b>	<b>20.299</b>	<b>100</b>	<b>16.842</b>	<b>84.53</b>
Nợ xấu ngắn hạn	5.015	1,02	10.243	1,45	9.117	1,35
Nợ xấu trung hạn	3.751	3,35	7.992	5,81	4.835	3,94
Nợ xấu dài hạn	1.676	4,55	2.064	2,76	2.89	4,78
<b>2. Dư nợ quá hạn cho vay bằng vốn tài trợ ủy thác đầu tư</b>	<b>-</b>		<b>-</b>		<b>3.082</b>	<b>15.47</b>
Nợ xấu	-		-		3.082	17,71

*Nguồn: Trích báo cáo tổng hợp tại SCB chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 – 2013.*

Dư nợ xấu của Ngân hàng có sự biến động qua các năm 2011, 2012 và 2013. Nếu như trong năm 2011 số dư nợ xấu của Ngân hàng chỉ có 10.442 triệu đồng thì đến năm 2012 đã là 20.299 triệu đồng tăng gấp đôi so với năm 2011, đến năm 2013 lại giảm một chút so với năm 2012 xuống còn 19.924 triệu đồng. Điều này tương ứng với tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng có xu hướng ngày càng tăng. Nếu như năm 2011 chỉ có 1,64% (trong 100 đồng có 1,64 đồng dư nợ xấu) thì đến năm 2012 đã tăng lên 2,17% (trong 100 đồng dư nợ có 2,17 đồng nợ xấu) và năm 2013 là 2,29%, tăng lên 0,12% so với năm 2012. Điều này chứng tỏ khả năng thu hồi vốn của Ngân hàng ngày càng khó khăn, vốn của Ngân hàng lúc này không còn là rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn. Tỷ lệ nợ xấu tại Ngân hàng ngày càng tăng là do sự biến động của tình hình kinh tế trong nước trong những năm vừa qua đã tác động rất lớn đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp làm cho việc thu hồi vốn của Ngân hàng trở nên khó khăn. Hơn nữa, sự biến động kinh tế trong và ngoài nước như khủng hoảng kinh tế, tình hình kinh tế chính trị phức tạp, hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp bị áp lực từ nhiều phía... dẫn đến khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm. Hoạt động cho vay chính của Ngân hàng là cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân

trong nước nên khoản nợ xấu phát sinh chủ yếu ở khoản cho vay này (chiếm 84,53% đến 100% tổng dư nợ xấu).

Cũng giống như dư nợ quá hạn, khi xem xét có cấu dư nợ xấu thì ta thấy các khoản dư nợ xấu ngắn hạn luôn lớn hơn dư nợ xấu trung và dài hạn. Tuy nhiên, nếu so sánh về tỷ lệ thì tỷ lệ dư nợ xấu ngắn hạn luôn thấp nhất bởi hoạt động tín dụng trung dài hạn tuy giúp Ngân hàng thu được lợi nhuận cao hơn so với tín dụng ngắn hạn nhưng lại tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn.

Những khoản nợ xấu nói trên nguyên nhân tập trung chủ yếu là ở các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh gặp khó khăn, quản lý yếu kém dẫn đến thua lỗ, không thể trả nợ tiền vay cho ngân hàng đúng hạn được. Tỷ lệ nợ xấu ngày càng tăng làm cho chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng ngày càng giảm xuống ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng. Do đó Ngân hàng cần đưa ra các chính sách thích hợp để giảm thiểu các khoản nợ xấu này đồng thời Ngân hàng phải giám sát chặt chẽ khoản vay để các doanh nghiệp sử dụng vốn vay đúng mục đích, hạn chế tình trạng làm ăn thua lỗ.

### 2.3.6. Tỷ lệ sinh lời tín dụng.

**Bảng 14: Kết quả hoạt động tín dụng của chi nhánh giai đoạn 2011 – 2013**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng	31.922	29.618	27.078
Dư nợ tín dụng bình quân	610.533	787.952	905.747
Tổng lợi nhuận Ngân hàng	48.151	46.845	45.287
<b>Tỷ suất sinh lời của hoạt động tín dụng</b>	<b>5,23%</b>	<b>3,76%</b>	<b>2,99%</b>
Mức đóng góp của hoạt động tín dụng	66,29%	63,23%	59,79%

*Nguồn: Trích báo cáo tổng kết SCB – chi nhánh Hồng Bàng 2011 – 2013*

Theo số liệu trên ta thấy tỷ suất sinh lời của hoạt động tín dụng trong 3 năm qua có xu hướng giảm. Mỗi một đồng tín dụng bỏ ra thu được về 0,0523 đồng lợi nhuận vào năm 2011, đến năm 2012 thu được 0,0376 đồng, sang năm 2013 chỉ thu được 0,0299 đồng lợi nhuận. Tuy nhiên đây là tỷ lệ tương đối cao bởi lợi nhuận của chi nhánh vẫn dựa trên hoạt động tín dụng là chính, thu nhập

từ hoạt động dịch vụ khác vẫn còn hạn chế. Và con số này cũng phần nào thể hiện sự cố gắng đáng kể của chi nhánh trong hoạt động tín dụng trước hoàn cảnh kinh tế khó khăn như hiện nay.

Ta thấy mức đóng góp của hoạt động tín dụng vào tổng lợi nhuận của Ngân hàng chiếm một tỷ trọng lớn. Điều này không chỉ thấy ở SCB mà đây là điểm nổi bật trong tổng lợi nhuận ở hầu hết các Ngân hàng thương mại hiện nay. Tuy nhiên mức đóng góp của tín dụng vào tổng lợi nhuận Ngân hàng có biến động nhưng chênh lệch không lớn. Năm 2011, mức đóng góp từ hoạt động tín dụng là 66,29%, năm 2012 xuống còn 63,23% và sang năm 2013 giảm 3,44% so với năm 2012 xuống còn 59,79%. Mức đóng góp này giảm nhẹ là do chi nhánh đang dần nâng cao được hiệu quả của các hoạt động dịch vụ khác. Phát triển các dịch vụ Ngân hàng để tăng thu từ các dịch vụ đó là một trong những giải pháp nhằm tăng thu nhập của chi nhánh trong thời gian tới.

### 2.3.7. Vòng quay vốn tín dụng

Vòng quay vốn tín dụng thể hiện tốc độ luân chuyển các khoản vay mà Ngân hàng cấp cho nền kinh tế, nói cách khác, chỉ tiêu này cho biết Ngân hàng thu được bao nhiêu nợ để có thể lại cho vay mới. Đây là chỉ tiêu đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng qua cơ cấu cho vay. Thực tế, vòng quay vốn tín dụng chỉ phản ánh một khía cạnh của chính sách tín dụng là thiên về cho vay ngắn hạn hay dài hạn. Nếu vòng quay càng nhanh, chứng tỏ Ngân hàng thiên về cho vay ngắn hạn, nếu vòng quay chậm chứng tỏ Ngân hàng thiên về cho vay trung dài hạn.

**Bảng 15: Vòng quay vốn tín dụng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số thu nợ	519.966	589.845	646.720
Dư nợ bình quân	610.533	787.952	905.747
<b>Vòng quay vốn tín dụng</b>	<b>0,85</b>	<b>0,75</b>	<b>0,71</b>

*Nguồn: Báo cáo tổng kết SCB – chi nhánh Hồng Bàng 2011 – 2013*

Qua bảng số liệu trên ta thấy từ năm 2011 đến năm 2013 số vòng quay của vốn tín dụng đang chậm dần đi. Năm 2011, vòng quay vốn tín dụng là 0,85 vòng/ năm, năm 2012 là 0,75 vòng /năm, đến năm 2013 chỉ còn 0,71 vòng/ năm. Nguyên nhân là do dư nợ tín dụng trung và dài hạn của chi nhánh đang tăng dần

trong giai đoạn 2011 – 2013 nhưng dư nợ ngắn hạn vẫn là chủ đạo nên vòng quay giảm không đáng kể. Trong bối cảnh kinh tế giai đoạn 2011 – 2013, Ngân hàng phần lớn tập trung cho những dự án ngắn hạn để giảm thiểu tối đa mức rủi ro, nhưng ta có thể thấy cơ cấu cho vay của chi nhánh đang dịch chuyển từ cho vay ngắn hạn sang cho vay trung dài hạn để tiếp thêm vốn cho những dự án lớn, có thời gian đầu tư lâu dài cho phù hợp với mục tiêu công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước. Tuy nhiên Ngân hàng và cán bộ tín dụng cần chú ý đến khoản vay trung dài hạn để đảm bảo chất lượng tín dụng cho Ngân hàng do đây là các khoản vay có thời gian dài, dễ chịu tác động của các thay đổi trong nền kinh tế.

### 2.3.8. Trích lập dự phòng và bù đắp rủi ro

Dự phòng rủi ro tín dụng bao gồm dự phòng cụ thể và dự phòng chung. Giá trị khấu trừ của tài sản đảm bảo và tỷ lệ trích lập dự phòng đối với từng nhóm nợ được Ngân hàng Nhà nước quy định theo từng thời kì. Dựa trên những quy định của Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng có Bảng phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng như sau:

**Bảng 16: Bảng phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng.**

Đơn vị: Triệu đồng

Nhóm nợ	Tỷ lệ trích lập		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
	DPCT	DPC			
<b>Tổng dư nợ</b>			<b>639.856</b>	<b>936.317</b>	<b>875.176</b>
Nợ đủ tiêu chuẩn	0%	0,75%	623.198	898.370	839.265
Nợ cần chú ý	5%		10.216	27.648	25.987
Nợ dưới tiêu chuẩn	20%		6.173	12.907	11.401
Nợ nghi ngờ	50%		3.035	6.067	6.986
Nợ có khả năng mất vốn	100%		1.234	1.325	1.537
<b>Trích lập theo DPC</b>			<b>4.789</b>	<b>7.012</b>	<b>6.552</b>
<b>Trích lập theo DPCT (đã trừ giá trị TSDB)</b>			<b>2.007</b>	<b>4.631</b>	<b>5.504</b>
<b>Tổng DPRR tín dụng trích lập</b>			<b>6.796</b>	<b>11.643</b>	<b>12.056</b>

*Nguồn: Trích báo cáo thường niên SCB Hồng Bàng 2011 – 2013*

Dự phòng rủi ro tín dụng được trích lập và hạch toán vào chi phí hoạt động để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra đối với các khoản tín dụng

của Ngân hàng. Dựa theo bảng phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro, chi nhánh có tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng như sau:

**Bảng 17: Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Dự phòng RRTD trích lập	6.796	11.643	12.056
Tổng dư nợ	639.856	936.317	875.176
<b>Tỷ lệ trích lập DPRR tín dụng</b>	<b>1,06%</b>	<b>1,24%</b>	<b>1,38%</b>

*Nguồn: Trích báo cáo thường niên SCB Hồng Bàng 2011 – 2013*

Qua bảng số liệu trên ta thấy tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của Ngân hàng giai đoạn 2011 – 2013 ngày càng tăng. Năm 2011, tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của Ngân hàng là 1,06%, năm 2012 là 1,24% và đến năm 2013 là 1,38% (tăng 0,32% so với năm 2011). Điều này cho thấy càng ngày Ngân hàng càng gặp nhiều rủi ro về tín dụng làm cho chất lượng tín dụng suy giảm. Tuy nhiên, SCB Hồng Bàng luôn chấp hành theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước về tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro theo phân loại nợ, trích lập dự phòng theo đúng số dư tín dụng đã cấp, không vì lợi nhuận cao trước mắt nên có thể phần nào hạn chế được rủi ro.

Trong hoạt động kinh doanh luôn tồn tại những rủi ro thường trực do vậy các Doanh nghiệp có thể gặp rủi ro bất cứ lúc nào và nó sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp và sẽ ảnh hưởng đến việc trả nợ của doanh nghiệp từ đó sẽ gây bất lợi cho Ngân hàng. Chính vì vậy Ngân hàng phải luôn theo dõi sát sao các khoản nợ và đưa ra được các giải pháp đúng đắn và kịp thời nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

## **B. CÁC CHỈ TIÊU ĐỊNH TÍNH**

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

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

Theo quyết định 284/2002-QĐ-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và theo Điều 16 trong quyết định số 08/ QĐ – HĐQT của chủ tịch hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Sài Gòn ban hành về các thủ tục vay vốn của khách hàng. Tại SCB – chi nhánh Hồng Bàng thì chi nhánh vẫn từng

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

#### **Thời gian xét duyệt**

##### a) Các dự án trong quyền phán quyết

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

##### b) Các dự án vượt quyền phán quyết (SCB chi nhánh Hồng Bàng phải trình lên cấp trên phê duyệt).

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

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

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

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

**Bảng 18: Diễn biến lượng khách hàng đến giao dịch tín dụng (2011 – 2013)**

Đơn vị: lượt người

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	2012/2011	2013/2012
Lượng khách hàng đến giao dịch tín dụng	2.634	2.012	2.745	-622	733

*Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh SCB chi nhánh Hồng Bàng năm 2011 - 2013*

Số khách hàng đến giao dịch tại chi nhánh có sự thay đổi qua các năm, thể hiện tình hình kinh tế tạo địa bàn có sự biến động. Năm 2012, số khách hàng đến giao dịch tín dụng giảm 622 lượt do suy thoái kinh tế nên nhu cầu của người dân giảm nhẹ. Nhưng năm 2013, số khách hàng đến giao dịch tín dụng lại tăng thêm 733 lượt, đây cũng chính là thành công của chi nhánh trong công tác mở rộng tín dụng. Việc thực hiện tiếp xúc, thẩm định và chi vay khách hàng đều diễn ra trực tiếp giúp cho chi nhánh sớm lựa chọn được khách hàng truyền thống và lâu dài nhưng chi phí cho một món vay thường cao, thời gian thẩm định dài. Chi nhánh cũng đã có các biện pháp thu hút khách hàng đến giao dịch tại Ngân hàng nhiều hơn nữa như đưa ra các chính sách khuyến mại cho khách hàng khi đến gửi tiền, chuyển khoản hay làm thẻ ATM....

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

Có thể nói những đổi mới trong công tác tín dụng không chỉ bởi những quy định mới trong quy chế mà còn được quyết định bởi trình độ, đạo đức, nghiệp vụ của các cán bộ tín dụng. Với phương châm đầu tư để đổi mới toàn bộ



đội ngũ cán bộ tín dụng, chi nhánh đã tạo điều kiện cho các cán bộ tín dụng cũ đi học thêm. Thay đổi đội ngũ quản lý trực tiếp mới, tuyển mới những cán bộ tín dụng trẻ, có trình độ, có lòng nhiệt tình và hăng say công việc.

Đặc biệt, marketing Ngân hàng cũng được thực hiện một cách rõ nét hơn. Tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng được quán triệt và thay đổi rõ rệt ở từng cán bộ tín dụng: phục vụ chu đáo, hướng dẫn tận tình với phong cách rất trang nhã và lịch sự đã tạo cho khách hàng một tâm lý thoải mái và thu hút được ngày càng nhiều khách hàng đến giao dịch với chi nhánh hơn.

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

## **2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng**

### **2.4.1. Những kết quả đạt được**

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

**Một là:** Công tác phục vụ khách hàng có nhiều đổi mới thích hợp với nền kinh tế thị trường. Phong cách phục vụ, giao dịch văn minh, lịch sự tạo được ấn tượng, uy tín đối với khách hàng, tăng được số lượng khách hàng, mở rộng thị phần.

**Hai là:** Doanh số cho vay của Ngân hàng luôn giữ ở mức ổn định, quy mô dư nợ chênh lệch không đáng kể. Cơ cấu cho vay không chỉ bó hẹp trong khu vực doanh nghiệp quốc doanh mà còn mở sang cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Tín dụng ngắn hạn đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn lưu động của các doanh nghiệp và cá nhân.

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

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

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

**Sáu là:** Ngân hàng đã lựa chọn những cán bộ có đủ tài năng, có trách nhiệm và nhiệt tình công tác và phòng tín dụng tạo điều kiện giúp đỡ các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả.

## **2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân**

### **2.4.2.1. Những hạn chế về chất lượng tín dụng**

Như đã nói ở trên, Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng có chất lượng tín dụng khá tốt. Tuy nhiên trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng còn một số hạn chế. Vì vậy, chi nhánh cần phải có những biện pháp nhằm duy trì các chỉ tiêu đồng thời xử lý những chỉ tiêu hạn chế để nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng của mình trong giai đoạn tới. Những hạn chế đó là:

**Thứ nhất:** Với đối tượng cho vay: SCB chi nhánh Hồng Bàng vẫn chưa có chiến lược đa dạng khách hàng. Ngân hàng chỉ mới chú trọng đến các doanh nghiệp nhà nước và một số khách hàng truyền thống mà bỏ qua một số khách hàng làm ăn có hiệu quả. Tuy Ngân hàng đã cho vay vốn đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh nhưng số món vay còn ít và quy mô nhỏ. Đây là một điều đáng tiếc vì khu vực kinh tế ngoài quốc doanh cũng có tiềm lực và nhu cầu về vốn là rất lớn. Hơn nữa, Nhà nước rất khuyến khích cho vay công bằng đối với các thành phần kinh tế nhằm tạo điều kiện cho mọi thành phần kinh tế cùng phát triển. Vì vậy, nếu Ngân hàng mở rộng hơn nữa cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh sẽ vừa có tác dụng tốt đối với nền kinh tế và vừa giúp

Ngân hàng tăng thêm thị phần, tăng thu nhập, cũng như thực hiện đúng chủ trương mag Nhà nước đề ra.

**Thứ hai:** Thông qua việc đánh giá tình hình các khoản nợ quá hạn và nợ xấu tại Ngân hàng trong những năm gần đây, nhận thấy các khoản nợ quá hạn và nợ xấu tại Ngân hàng có xu hướng ngày càng tăng làm cho chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng ngày càng giảm xuống ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, Ngân hàng cần đưa ra những chính sách thích hợp để giảm thiểu những khoản nợ này.

**Thứ ba:** Nhìn chung, hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng tuy có tăng trưởng trong những năm vừa qua nhưng đang có xu hướng chậm lại. Đặc biệt từ năm 2011 đến năm 2012 còn giảm 1,45 %, sang năm 2013 mới tăng trở lại 9,23%. Do đó , Ngân hàng cần chú trọng hơn đến hoạt động này.

**Thứ tư:** Công tác Marketing Ngân hàng tuy bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định nhưng so với yêu cầu còn có những hạn chế, điều này ít nhiều cũng ảnh hưởng đến tăng trưởng dư nợ.

**Thứ năm:** Trình độ của cán bộ chuyên môn có có nhiều bất cập. Đội ngũ cán bộ có trình độ, nhanh nhẹn, nhiệt tình, hàng hái học hỏi nhưng còn thiếu kinh nghiệm, không lường hết được rủi ro hoạt động kinh doanh trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng còn thiếu cán bộ được đào tạo theo chuyên ngành chuyên môn kỹ thuật để thẩm định tính khả thi hiệu quả của dự án. 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 về số lượng, kinh nghiệm thực tế và trình độ chuyên môn.

#### 2.4.2.2. Nguyên nhân

Những hạn chế trên đây về chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan gây ra.

##### Nguyên nhân từ phía Ngân hàng

- Xét về chính sách tín dụng: Sau các vụ án kinh tế lớn thì hệ thống Ngân hàng nói chung và Ngân hàng SCB nói riêng có xu hướng thận trọng trong việc cho vay đối với khu vực kinh tế ngoài quốc doanh. Tâm lý của các cán bộ tín dụng cho rằng, cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh là mạo hiểm, có tỷ lệ rủi ro cao, điều này làm giảm lợi nhuận trong hoạt động kinh

doanh của Ngân hàng. Mặt khác, do đặc điểm riêng của kinh tế ngoài quốc doanh nên doanh số cho vay không lớn, lợi nhuận mang lại ít hơn so với cho vay các tổng công ty trong khi vốn tự có của doanh nghiệp lại thấp. Vì vậy, khách hàng thuộc các doanh nghiệp quốc doanh vẫn là đối tượng chủ yếu của SCB – chi nhánh Hồng Bàng.

- Xét về quy trình tín dụng: Cán bộ Ngân hàng tuy đều được phổ biến một cách cụ thể về quy trình tín dụng nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế nhất định:

\* Công tác thu thập thông tin thường dựa vào số liệu do khách hàng cung cấp và cũng có tham khảo thêm một số thông tin thu thập từ bên ngoài. Nhưng nhiều khi công tác này chưa tốt dẫn đến việc đánh giá không đúng hiệu quả của dự án cũng như khả năng thực tế của khách hàng. Hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro giữa chi nhánh và SCB Việt Nam cũng như với Ngân hàng Nhà nước chưa đáp ứng được yêu cầu. Mặc dù Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng đã có phòng chuyên trách thông tin phòng ngừa rủi ro đặc biệt là rủi ro tín dụng nhưng đến nay vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa thực sự là công cụ tốt để ngăn ngừa rủi ro, tiêu cực trong Ngân hàng.

\* Công tác đánh giá tài sản thế chấp: Việc đánh giá tài sản thế chấp cả về giá trị và tính pháp lý của tài sản đôi khi chưa được chính xác dẫn đến việc làm giảm chất lượng tín dụng. SCB chi nhánh Hồng Bàng định giá tài sản thế chấp theo quy định chung, có tham khảo thêm giá thị trường đó tại thời điểm định giá. Các tài sản thế chấp mà doanh nghiệp sử dụng để đảm bảo tiền vay của Ngân hàng chủ yếu là đất đai, nhà ở, máy móc thiết bị. Mức giá của các loại này thường không ổn định nên việc định giá đúng là rất khó khăn.

\* Công tác kiểm tra, giám sát khi cho vay đôi khi còn mang tính hình thức, không phát hiện kịp thời những sai phạm hoặc có phát hiện nhưng chưa có biện pháp xử lý hữu hiệu. Đó cũng là nguyên nhân gây phát sinh nợ quá hạn.

- Xét về hoạt động Marketing Ngân hàng: Ngân hàng chủ yếu chỉ tập trung vào các hoạt động bề nổi như quảng cáo, khuyến trương, còn việc vận dụng Marketing nhằm nghiên cứu khách hàng, xác định thị trường mục tiêu, nâng cấp chất lượng dịch vụ còn chưa tốt. Ngân hàng cũng chưa có những biện pháp thích hợp nhằm lôi kéo khách hàng.

- Xét về trình độ cán bộ: Còn có một số cán bộ chưa nắm bắt nhu cầu và sự thay đổi của thị trường, chưa đủ khả năng kinh nghiệm để đánh giá tính hiệu quả và mức độ rủi ro của khoản vay kể từ khi xét duyệt cho vay.

- Ngân hàng chưa có chế độ đãi ngộ, thưởng phạt hợp lý đối với các cán bộ ở vị trí khác nhau và cường độ làm việc khác nhau. Điều này dẫn đến hiện tượng có một số cán bộ tén dụng ngại cho vay, sợ trách nhiệm và chưa tâm huyết với công việc.

#### Nguyên nhân từ phía khách hàng vay vốn

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

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

- Vốn tự có của các Doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh thấp, trong khi tín dụng trung – dài hạn thì tỷ lệ vốn tự có của doanh nghiệp tham gia đầu tư phải đảm bảo 30-50% tổng vốn đầu tư của dự án, Ngân hàng chỉ cho vay phần vốn còn thiếu tức là 50-70% vốn đầu tư của dự án. Do không đáp ứng đủ các điều kiện về vốn tự có, về tài sản thế chấp, về tính khả thi của dự án nên không đủ điều kiện để Ngân hàng có thể cho vay.

#### Nguyên nhân khác

- Sự không ổn định của môi trường kinh tế trong nước và trên thế giới đã ảnh hưởng đến nền kinh tế Việt Nam. Đặc biệt là thị trường xuất khẩu (nhất là một số mặt hàng nông sản giảm mạnh), sự cắt giảm liên tục lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế ảnh hưởng mạnh đến hoạt động của các doanh nghiệp.

- Hệ thống pháp luật quốc gia với các bộ luật và văn bản dưới luật chưa được đầy đủ, đồng bộ, hợp lý cũng như môi trường pháp lý cho kinh doanh tín dụng chưa được hoàn thiện nên không đảm bảo được môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các hoạt động kinh tế. Mặt khác, sự thay đổi cơ chế, chính sách của Nhà nước đã khiến cho hoạt động tín dụng còn gặp nhiều khó khăn.

### Chương III

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG

### 3.1. Định hướng phát triển của SCB chi nhánh Hồng bàng trong thời gian tới

➤ **Một là, phát triển hoạt động kinh doanh:**

Phát triển kinh doanh là vấn đề then chốt, quyết định sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng. Hoạt động kinh doanh trước hết phải lấy phương châm an toàn và hiệu quả làm định hướng và đảm bảo các mức tích lũy ngày càng cao để thực hiện quá trình tái đầu tư và kinh doanh mở rộng. Từ định hướng đó đề ra các chiến lược, kế hoạch, biện pháp tổ chức thực hiện sao cho có hiệu quả nhất; đảm bảo hài hòa giữa lợi ích Nhà nước, khách hàng và Ngân hàng.

Kế hoạch phát triển hoạt động kinh doanh của SCB xây dựng trên cơ sở tự cân đối nguồn vốn – sử dụng vốn với mức sinh lời cao nhất. Do vậy kế hoạch kinh doanh phải xác định được một cơ cấu tín dụng và đầu tư hợp lý. Đầu tư đúng theo định hướng và an toàn, cấp tín dụng phải chú trọng đến chất lượng, hạn chế tối đa việc đầu tư và cho vay tràn lan vừa kém hiệu quả vừa quá rủi ro.

➤ **Hai là, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ:**

Định hướng trở thành Ngân hàng hiện đại, đa năng hàng đầu tại Việt Nam. SCB không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ đang triển khai đồng thời luôn sáng tạo ra những dòng sản phẩm mới hướng về khách hàng, phục vụ tốt nhất các nhu cầu của khách hàng. SCB quan niệm rằng các sản phẩm dịch vụ của mình phải đáp ứng được “khẩu vị” ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

SCB đang có kế hoạch thực hiện chiến lược đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng cơ sở hạ tầng đồng bộ và hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đưa ra các quy trình bán hàng thích hợp, đào tạo kỹ năng bán hàng cho đội ngũ bán hàng chuyên nghiệp để tập trung vào các hoạt động bán buôn, vốn là điểm đến của Ngân hàng.

➤ **Ba là, đổi mới công nghệ:**

Mạnh dạn tập trung nguồn lực tài chính để đầu tư máy móc, trang thiết bị kỹ thuật song song với phần mềm quản lý cao cấp. Đặc trưng của phần mềm này là vừa quản lý vận hành trong hệ thống SCB vừa tương thích và có thể kết nối với các Ngân hàng khác trong quá trình thanh toán.

Song song đó SCB hoàn thiện Core Banking System ( hệ thống Ngân hàng cốt lõi) tích hợp nhiều phân hệ nghiệp vụ để quản lý tất cả các nghiệp vụ hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống SCB. Qua đó tạo nên kết nối hỗ trợ giữa các bộ phận nghiệp vụ, đẩy nhanh quy trình thanh toán, vận hành thông suốt phục vụ khách hàng nhiều tiện ích, nhanh chóng và chu đáo hơn.

Ngoài ra, SCB sẽ xây dựng phần mềm quản lý khách hàng và cơ sở dữ liệu ngành nhằm cung cấp thông tin kịp thời, chính xác cho việc đánh giá, xếp loại khách hàng, hỗ trợ tối đa việc quản lý, kiểm soát tín dụng của SCB.

➤ **Bốn là, phát triển nguồn nhân lực:**

Nguồn nhân lực là yếu tố đặc biệt quan trọng trong chiến lược phát triển của Ngân hàng, do đó phải hình thành một hệ thống tổ chức với cơ cấu hợp lý, đủ về số lượng, cao về chất lượng, năng động, gọn nhẹ và có hiệu quả, đáp ứng được yêu cầu hội nhập và phát triển.

Khai thác, động viên và phát huy tối đa khả năng của mỗi cá nhân. Dựa vào chiến lược kinh doanh và mô hình tổ chức bộ máy trong từng thời kỳ để xác định số lượng, tiêu chuẩn cho từng vị trí cụ thể, nâng cao năng lực điều hành và trình độ chuyên môn, từ đó đề ra chính sách phát triển nguồn nhân lực phù hợp với tình hình hoạt động thực tế.

Chú trọng công tác đào tạo và đào tạo lại theo chương trình và kế hoạch của IFC (công ty tài chính quốc tế) kể cả việc đào tạo ngoại ngữ; liên kết đào tạo với các Ngân hàng khác trong và ngoài nước. Đặc biệt, mạnh dạn xét duyệt và hỗ trợ cho sinh viên mới ra trường tham gia các chương trình đào tạo sau Đại học.

➤ **Năm là, phát triển mạng lưới:**

Việc mở rộng mạng lưới của SCB nhằm tăng cường hệ thống giao dịch bán lẻ cũng như cung cấp trọn gói các giải pháp tài chính cho khách hàng ở mọi miền đất nước, góp phần xã hội hóa hoạt động Ngân hàng tại Việt Nam.

Mặt khác, phát triển mạng lưới phải gắn với khả năng quản lý điều hành, nguồn nhân lực và kế hoạch phát triển kinh doanh trong dài hạn. Mở rộng mạng lưới thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện ở những vùng trọng điểm kinh tế của đất nước hoặc ở nước ngoài khi có đủ điều kiện, để hỗ trợ việc thực hiện mục tiêu chiến lược của Ngân hàng.

➤ **Sáu là, đẩy mạnh các hoạt động liên doanh liên kết:**

Theo xu thế của nền kinh tế toàn cầu hóa, việc liên doanh, liên kết, hợp tác giữa các đơn vị, ngành nghề là một chiến lược nhằm đẩy mạnh hoạt động kinh doanh của SCB đạt hiệu quả. Cụ thể hơn là:

- Tạo lập sự khác biệt, phát triển các mối quan hệ hợp tác – liên minh – liên kết, nhằm khai thác khoảng trống thị trường để mở rộng thị phần phát triển thêm khách hàng mới, thu hút khách hàng tiềm năng nâng cao sức cạnh tranh trong quá trình hội nhập.

- SCB sẽ cùng với các nhóm công ty thành viên, đối tác có đủ khả năng nâng tầm, nâng quy mô và tính chuyên nghiệp cung ứng cho thị trường các giải pháp tài chính trọn gói. Đây cũng là cách nâng cao khả năng cạnh tranh cho chính bản thân SCB.

Vì vậy, sắp tới SCB sẽ liên kết với các Tổ chức tài chính hoặc ngân hàng nước ngoài để đưa ra hoạt động kinh doanh phát triển mạnh hơn cả về lượng và chất, vừa đạt hiệu quả cao, vừa tránh lãng phí và có điều kiện cung cấp, đáp ứng các sản phẩm dịch vụ phong phú, đa dạng hơn cho khách hàng.

## **3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.**

### **3.2.1. Hoàn thiện công tác tín dụng**

- Ngân hàng cần đa dạng hóa các phương thức cho vay. Cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao khiến hoạt động cho vay bị mất cân đối, ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng. Hiện nay, tỷ trọng cho vay trung dài hạn của chi nhánh rất thấp ( chỉ khoảng 30%) nên chi nhánh cần phải mở rộng hình thức cho vay này sao cho phù hợp với sự phát triển của các ngành nghề trên địa bàn ( chủ yếu là công nghiệp). Để cải thiện tình hình cho vay trung dài hạn trước hết cán bộ Ngân hàng cần đưa ra một cơ chế chính sách đãi ngộ, lãi suất hợp lý để kích thích các doanh nghiệp mở rộng dự án đầu tư ra trung dài hạn để mang lại lợi



nhuận cao hơn cho Ngân hàng. Tuy nhiên khi lợi nhuận cao thì rủi ro càng cao nên Ngân hàng phải xem xét và lựa chọn được những dự án đầu tư hiệu quả.

- Duy trì sự ổn định về hoạt động tín dụng, khắc phục nhanh chóng có hiệu quả các khoản nợ quá hạn, chấn chỉnh kịp thời những tồn tại. Chủ động và tích cực lựa chọn những khách hàng sản xuất kinh doanh có hiệu quả, những dự án có tính khả thi, đủ điều kiện cho vay để tăng dư nợ lành mạnh nhất là đối với doanh nghiệp Nhà nước. Loại ngay những doanh nghiệp làm ăn không nghiêm túc, kinh doanh thua lỗ, thiếu trách nhiệm trả nợ và lãi vay, có hành vi thiếu trung thực ra khỏi lĩnh vực tín dụng của Ngân hàng.

- Đi sâu nắm tình hình sắp xếp lại các doanh nghiệp trên địa bàn như cổ phần hóa, giải thể, sát nhập... để xem xét định hướng đầu tư, đầu tư vào doanh nghiệp ngoài quốc doanh làm ăn tốt, đảm bảo đủ thủ tục.

- 06 tháng một lần tiến hành phân loại khách hàng theo những tiêu thức cụ thể của Ngân hàng SCB, phân tích tài chính doanh nghiệp để đánh giá khách hàng đúng thực chất để từ đó có những chính sách tín dụng đối với từng nhóm khách hàng.

- Tiếp tục giữ quan hệ tốt với khách hàng truyền thống, có uy tín đồng thời mở thêm quan hệ với khách hàng mới làm ăn có hiệu quả, vay vốn lớn, có tài sản đảm bảo an toàn.

- Phối hợp chặt chẽ với các phòng ban chuyên môn nghiệp vụ như kế toán, kinh doanh, thanh toán quốc tế để phục vụ tốt cho khách hàng.

### **3.2.2. Tăng cường công tác huy động vốn để đảm bảo cân đối vốn và an toàn tín dụng.**

Đối với một Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường như hiện nay, việc huy động vốn là một vấn đề hết sức cần thiết bởi Ngân hàng cần phải có vốn tín dụng để tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh tiền tệ tìm kiếm lợi nhuận, đồng thời thỏa mãn nhu cầu phát triển của nền kinh tế. Trong thời gian qua, Ngân hàng chủ yếu huy động là tiền gửi ngắn hạn (chiếm hơn 70% tổng vốn huy động) trong khi đó doanh số cho vay đối với ngành công nghiệp lại cao nhất (từ 45%-52%). Trong điều kiện kinh tế thị trường có sự cạnh tranh quyết liệt thì Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng phải có một phương sách huy động vốn thích hợp nhất để đảm bảo thời gian cũng như lượng vốn huy động được. Một số biện pháp mà Ngân hàng có thể thực hiện để hút vốn như:

- Một cơ chế lãi suất hợp lý sẽ là một cơ hội để huy động vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu về vốn cho các doanh nghiệp nhằm kích thích sản xuất và lưu thông hàng hóa.

- Áp dụng các hình thức huy động đa dạng hơn để phù hợp với mọi khách hàng.

- Mở rộng mạng lưới giao dịch trên cơ sở các mạng lưới cũ đã hoạt động hết công suất và đã được nâng cấp cả về hình thức và chất lượng.

- Tăng cường hoạt động trên các phương tiện thông tin đại chúng để Ngân hàng tự giới thiệu về mình với khách hàng.

- Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng luôn đảm bảo về nguồn vốn ngắn hạn nhưng nền kinh tế nước ta đang trong giai đoạn đẩy mạnh công nghiệp hóa – hiện đại hóa nên lượng vốn để đáp ứng cho những dự án lớn, có thời gian đầu tư lâu dài đòi hỏi rất nhiều. Chính vì vậy, SCB chi nhánh Hồng Bàng cần phải huy động được nguồn vốn trung, dài hạn nhiều hơn nữa để đáp ứng cho các dự án vay dài hạn.

### **3.2.3. Sử dụng nguồn vốn có hiệu quả**

Như đã phân tích ở trên, giai đoạn 2011 – 2013, nguồn vốn mà Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng huy động được khá dồi dào. Công việc đặt ra đối với Ngân hàng là làm thế nào để cho vay được số vốn mà mình đã huy động để tránh tình trạng ứ đọng vốn.

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

- Ngân hàng nên tiếp tục giữ vững quan điểm lập trường của mình trong công tác cho vay: cho vay những đơn vị kinh tế làm ăn có hiệu quả, có tín nhiệm và giảm cho vay tiến tới không cho vay hoàn toàn với những đơn vị làm ăn thua lỗ triền miên hoặc không tạo ra công ăn việc làm thực sự cho xã hội. Tuy nhiên Ngân hàng cũng nên mở rộng cho vay đối với các Doanh nghiệp ngoài quốc doanh vì cũng có rất nhiều Doanh nghiệp kinh doanh thực sự có hiệu quả nhưng cán bộ tín dụng cũng cần thẩm định kỹ lưỡng.

- Trong giai đoạn cho vay nếu nguồn vốn Ngân hàng bị thiếu hụt thì Ngân hàng không nên sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay dài hạn bởi nó tiềm ẩn những rủi ro to lớn không thể lường trước được. Công tác cho vay trung dài hạn của Ngân hàng cần phải tương xứng với nguồn vốn huy động được.

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

#### **3.2.4. Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng cán bộ**

Hiện trạng nợ quá hạn vẫn còn cao trong tổng số dư nợ tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng có một phần nguyên nhân không thể không nói đến là trình độ bất cập của đội ngũ cán bộ. Thực tế cho ta thấy, cán bộ ngân hàng của ta còn hạn chế nhiều về trình độ cũng như kinh nghiệm so với các Ngân hàng nước ngoài dẫn đến món nợ vay trở thành món nợ khó đòi ngay từ khâu xét duyệt và thẩm định dự án sản xuất kinh doanh. Do đó, muốn nâng cao chất lượng tín dụng thì cần phải bổ sung, nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ tín dụng.

- Phân loại cán bộ tín dụng để từ đó giao phụ trách từng nhóm khách hàng cho phù hợp trình độ quản lý của cán bộ tín dụng nhằm đạt hiệu quả cao và quản lý chặt chẽ khách hàng.

- Đặc biệt chú trọng công tác đào tạo lại cho cán bộ, nâng cao trình độ cán bộ tín dụng phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế về nhiều mặt như thẩm định, điều tra cho vay, các văn bản chế độ của ngành và ngoài ngành liên quan đến lĩnh vực tín dụng, kiến thức thị trường liên quan đến lĩnh vực đầu tư; để từ đó nâng cao trình độ cán bộ tín dụng có thể tiếp cận các dự án lớn.

- Tổ chức những buổi trao đổi về nghiệp vụ thường xuyên hơn để cán bộ tín dụng học tập lẫn nhau, giao cho cán bộ cũ kèm cặp cán bộ mới và chấn chỉnh lại nơi làm việc cho gọn gàng, sạch đẹp.

- rà soát lại đội ngũ cán bộ kinh doanh để điều động và bổ sung cán bộ cho phù hợp.

- Tiếp tục đổi mới phong cách phục vụ văn minh, lịch sự, tận tình với khách hàng, nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ kinh doanh.

- Đào tạo cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ và sử dụng vi tính thành thạo nhằm đáp ứng được yêu cầu công nghệ mới.

- Tiếp tục quán triệt đến từng cán bộ tín dụng để nâng cao trách nhiệm của cán bộ trong công tác tín dụng như tăng trưởng tín dụng, giảm thiểu rủi ro, tăng trưởng khách hàng, thu lãi nợ quá hạn, nợ rủi ro, chú trọng mở rộng tín dụng với nâng cao chất lượng tín dụng.

- Mặt khác Ngân hàng phải thường xuyên giáo dục đạo đức, tác phong nghề nghiệp cho toàn thể cán bộ, có tinh thần thái độ đúng đắn với khách hàng để khách hàng thực sự tin tưởng khi đến Ngân hàng giao dịch.

### **3.2.5. Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm soát**

- Như đã phân tích ở phần thực trạng, ta nhận thấy trong giai đoạn 2011 – 2013, nợ quá hạn và nợ xấu có xu hướng tăng khiến hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng bị giảm sút. Do vậy, cán bộ Ngân hàng cần phải chú trọng hơn nữa vào khâu thẩm định. Cán bộ tín dụng cần phải sát sao hơn nữa việc giám sát các khoản vay sau khi giải ngân đồng thời phải kiểm tra thường xuyên, chặt chẽ để có phát hiện kịp thời những sai phạm và đưa ra quyết định xử lý nhanh chóng, hợp lý theo quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

- Nâng cao chất lượng tín dụng, hạn chế nợ quá hạn phát sinh mới bằng các biện pháp như: hạn chế và loại dần việc đầu tư vào các doanh nghiệp làm ăn kém hiệu quả, thẩm định chắc chắn các món vay phát sinh, thường xuyên kiểm tra kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay. Một món vay phải kiểm soát sau nhiều lần để nắm tình hình biến động tiền hàng và có xu hướng thu nợ, xử lý kịp thời khi có chiều hướng xấu.

- Nâng dần tỷ lệ cho vay có đảm bảo bằng tài sản trong tổng dư nợ như quản lý lô hàng, thế chấp tài sản hình thành từ vốn vay...

- Đăng kí giao dịch bảo đảm đầy đủ các món cho vay có tài sản đảm bảo.

- Hàng quý tổ chức phân tích chất lượng tín dụng từ đó đánh giá và phân loại nợ để có biện pháp xử lý đối với từng loại nợ.

- Xếp loại doanh nghiệp để đánh giá đầy đủ các mặt của doanh nghiệp để đầu tư.

- Thường xuyên tổ chức tự kiểm tra theo chuyên đề nhằm đảm bảo thực hiện đúng quy trình thủ tục, chế độ quy định, đảm bảo hiệu quả và an toàn vốn.

Ta có thể thấy công tác thanh tra kiểm soát không chỉ đơn thuần là kiểm tra khách hàng mà còn quan trọng ở chỗ phải kiểm tra, thanh lọc những cán bộ tín dụng yếu kém, tiêu cực, gây thất thoát tài sản và làm mất uy tín Ngân hàng.

### 3.2.6. Xây dựng chính sách tín dụng

Đối với chính sách tín dụng, Ngân hàng phải thực hiện ba mục tiêu sau:

- Tăng trưởng, mở rộng khối lượng tín dụng để từ đó làm tăng lợi nhuận cho Ngân hàng.

- Đảm bảo an toàn hoạt động tín dụng, phòng tránh và hạn chế thấp nhất rủi ro cho Ngân hàng.

- Đảm bảo sự lành mạnh và hiệu quả của các khoản tín dụng.

Nhưng để đạt được các mục tiêu nói trên thì Ngân hàng phải hoạch định một chính sách tín dụng thích hợp cho Ngân hàng để từ đó xác định phương hướng sử dụng các nguồn vốn hiện có, quy mô tín dụng, giới hạn tín dụng, các loại hình tín dụng và đặc biệt là xác định lĩnh vực tài trợ mũi nhọn của Ngân hàng để có các quyết định tín dụng hợp lý.

Hơn nữa hoạt động tín dụng của Ngân hàng lại mang tính chất thời kì. Vì vậy, việc xây dựng chính sách tín dụng cho Ngân hàng một cách phù hợp cho từng thời kì là rất cần thiết. Từ việc xây dựng chính sách tín dụng phù hợp, Ngân hàng có được một khả năng mở rộng hay thu hẹp tín dụng trong từng thời kì cụ thể

Việc xây dựng chính sách tín dụng cho từng thời kì cần dựa vào những yếu tố sau:

*Thứ nhất:* sự tác động của các chính sách kinh tế của Nhà nước đến hoạt động tín dụng và hoạt động của các ngành kinh tế trong từng thời kì, chính sách này sẽ giúp tránh các rủi ro có thể xảy ra đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng đặc biệt là các rủi ro do thay đổi chính sách.

*Thứ hai:* từ nghiên cứu, phân tích nhu cầu thị trường để có cái nhìn tổng quát về nhu cầu của thị trường đối với các sản phẩm của các ngành sản xuất, kinh doanh trong thời điểm hiện tại và tương lai. Từ đó Ngân hàng nắm bắt được khả năng mở rộng hay thu hẹp của các ngành nghề để đưa ra những quyết

định mở rộng môi trường kinh doanh, hạn chế và ngăn ngừa nợ quá hạn, nâng cao hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng

Ngoài ra Ngân hàng cần xây dựng những chính sách tín dụng cụ thể theo khu vực, lĩnh vực hoạt động như chính sách tín dụng đối với vùng kinh tế trọng điểm như: khu công nghiệp, khu chế xuất – chế biến nông sản... là điều không kém phần quan trọng.

### **3.2.7. Thực thi chiến lược khách hàng lâu dài**

Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng phải xây dựng cho mình một chính sách khách hàng lâu dài bởi khách hàng vừa là người cung cấp vốn cho Ngân hàng, vừa là người sử dụng nguồn vốn này.

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

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

## **3.3. Một số kiến nghị**

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

- Luôn tạo lập tính ổn định của môi trường vĩ mô. Đây là yếu tố rất quan trọng tạo nên sự yên tâm trong quá trình đầu tư của các nhà kinh tế. Có được sự ổn định của kinh tế vĩ mô thì dần dần các nhà đầu tư sẽ tích cực gửi những đồng tiền nhàn rỗi cho Ngân hàng có thời hạn dài hơn và Ngân hàng cũng giảm được rủi ro khi cho vay các khoản trung và dài hạn.

- Hoàn thiện hệ thống pháp luật, sửa đổi các văn bản điều khoản không có sự phù hợp, kịp thời ban hành các văn bản pháp luật theo sự phát triển của nền kinh tế đất nước, tạo cơ sở pháp lý cho mọi hoạt động.

- Đưa ra các chính sách đầu tư trong nước, tạo môi trường đầu tư hấp dẫn phát huy tiềm năng của các thành phần kinh tế, đặc biệt là kinh tế ngoài quốc doanh.

- Nhà nước quan tâm đến lợi ích của các Ngân hàng, khuyến khích các Ngân hàng thương mại huy động các nguồn vốn trung và dài hạn vì đây là nguồn vốn rất quan trọng, tạo cơ sở vật chất cho sự nghiệp công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.

### **3.2.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

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

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

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

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

- Lành mạnh hóa hệ thống Ngân hàng không chỉ là mục tiêu phấn đấu của bản thân ngành Ngân hàng mà còn bao quát cả một phạm vi khá rộng và phức tạp, cần sự phối hợp đồng bộ của mọi ngành chức năng của Nhà nước, từ lập

pháp đến hành pháp và tư pháp trong việc vận hành chính sách tiền tệ quốc gia đúng như quy định trong luật Ngân hàng Nhà nước và luật các tổ chức tín dụng.

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

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

### **3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng.**

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

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

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

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

- Mở một số văn phòng tư vấn về nghiệp vụ tín dụng miễn phí giúp cho người dân hiểu được quyền lợi, lợi ích của họ khi tham gia vào nghiệp vụ này để từ đó thu hút nhiều người gửi tiền hơn.

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

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



## KẾT LUẬN

Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động kinh doanh tiền tệ của Ngân hàng. Muốn tồn tại và đứng vững trong cơ chế thị trường, Ngân hàng cần phải đảm bảo nguồn tiền của mình cả về quy mô và chất lượng. “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng” không chỉ là mong muốn của riêng SCB chi nhánh Hồng Bàng mà còn là mong muốn của của các Ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và cũng là mong muốn của Ngân hàng Nhà nước hiện nay. Trên cơ sở vận dụng các phương pháp nghiên cứu, khóa luận với đề tài “ *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng*” đã thực hiện được những nhiệm vụ sau:

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động tín dụng Ngân hàng. Khẳng định vai trò quan trọng của công tác tín dụng trong việc chuyển dịch cơ cấu kinh tế phục vụ Công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.

- Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng tại SCB chi nhánh Hồng Bàng, từ đó rút ra những vấn đề còn tồn tại đã hạn chế hoạt động tín dụng của Ngân hàng.

- Đưa ra một số giải pháp nhằm góp phần phát triển và nâng cao chất lượng tín dụng tại SCB chi nhánh Hồng Bàng.

- Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Sài Gòn Việt Nam một số vấn đề liên quan đến việc nâng cao chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng thương mại.

Qua phân tích và đánh giá ở phần thực trạng hoạt động tín dụng tại chi nhánh ta thấy đây là hoạt động quan trọng bậc nhất ở chi nhánh và lợi nhuận của Ngân hàng do hoạt động tín dụng mang lại là chủ yếu. Nhìn chung, công tác kiểm soát tốc độ tăng trưởng tín dụng tại chi nhánh đã được thực hiện kịp thời, đảm bảo mức tăng trưởng phù hợp. Trong những năm vừa qua, Ngân hàng đã thực hiện chính sách chọn lọc khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả vốn đầu tư. SCB chi nhánh Hồng Bàng đã và đang tạo được chỗ đứng trong toàn hệ thống Ngân hàng thương mại.

Bên cạnh đó, hoạt động tín dụng tại chi nhánh giai đoạn 2011 – 2013 còn tồn tại một số hạn chế: việc đa dạng hóa đối tượng cho vay chưa thực sự hoàn thiện, chi nhánh vẫn còn khá thận trọng đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, nguồn vốn huy động còn bị ứ đọng (đặc biệt vào năm 2011), tỷ trọng cho vay ngắn hạn so với trung dài hạn vẫn còn chênh lệch lớn, tỷ lệ nợ quá hạn và

nợ xấu có xu hướng tăng. Chính vì vậy để khắc phục được các hạn chế trên, chi nhánh cần tập trung vào một số giải pháp như: hoàn thiện công tác tín dụng (đa dạng hóa đối tượng và phương thức cho vay), đẩy mạnh việc thu hút vốn nhằm cân đối cơ cấu vốn, kiểm tra giám sát các khoản vay, thực thi chiến lược khách hàng lâu dài...

Với thời gian nghiên cứu tìm hiểu không nhiều, nội dung khóa luận của em chắc chắn không thể tránh khỏi những sai sót. Là một sinh viên thực tập với hiểu biết có hạn, chưa có kinh nghiệm thực tế, việc sưu tầm tài liệu, kiến thức, trình độ của bản thân còn hạn chế nên trong khóa luận có vấn đề chưa được đề cập đến hoặc được đề cập nhưng còn thiếu tính thực tế, chưa xem xét đến bối cảnh cũng như hoàn cảnh áp dụng nên em rất mong các thầy cô giáo, các cán bộ công nhân viên trong chi nhánh Ngân hàng đóng góp ý kiến để giúp em hoàn thiện tốt đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn!

**DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ BẢNG BIỂU**

❖ Sơ đồ 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hong Bang.....	36
Biểu đồ 1: Tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng qua các năm.....	51
Biểu đồ 2: Tỷ lệ thu lãi. ....	60
❖ Bảng 1: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 – 2013. ....	44
Bảng 2: Cơ cấu huy động vốn theo kì hạn năm 2011 – 2013. ....	47
Bảng 3: Cơ cấu huy động vốn theo loại tiền tệ năm 2011 – 2013. ....	49
Bảng 4: Kết cấu dư nợ cho vay theo loại tiền.....	52
Bảng 5: Cơ cấu cho vay theo hình thức vay.....	53
Bảng 6: Tình hình hoạt động tín dụng.....	54
Bảng 7: Tỷ trọng hoạt động tín dụng.....	55
Bảng 8: Cơ cấu và doanh số cấp tín dụng theo ngành kinh tế.....	57
Bảng 9: Hiệu suất sử dụng vốn $H_1$ .....	59
Bảng 10: Hiệu suất sử dụng vốn $H_2$ .....	59
Bảng 11: Tỷ lệ thu nợ đến hạn.....	60
Bảng 12: Tình hình dư nợ và tỷ lệ nợ quá hạn. ....	61
Bảng 13: Tình hình dư nợ và tỷ lệ nợ xấu. ....	64
Bảng 14: Kết quả hoạt động tín dụng của chi nhánh giai đoạn 2011 – 2013.....	65
Bảng 15: Vòng quay vốn tín dụng.....	66
Bảng 16: Bảng phân loại nợ và trích lập DPRR tín dụng .....	67
Bảng 17: Tỷ lệ trích lập DPRR tín dụng .....	68
Bảng 18: Diễn biến lượng khách đến giao dịch tín dụng (2011 – 2013) .....	70

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. PGS.TS Nguyễn Thị Mùi (2005), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Tài chính.
2. PGS.TS Nguyễn Văn Tiến (2009), *Ngân hàng thương mại*, NXB Thống kê.
3. TS Trịnh Quốc Trung (2008), *Marketing Ngân hàng*, NXB Thống kê.
4. Báo cáo tài chính của SCB chi nhánh Hồng Bàng năm 2011, 2012, 2013.
5. Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – chi nhánh Hồng Bàng năm 2011, 2012, 2013.
6. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của SCB chi nhánh Hồng Bàng năm 2011, 2012, 2013.
7. Cẩm nang tín dụng của khối quan hệ khách hàng cá nhân – Ngân hàng TMCP Sài Gòn.
8. Luật Ngân hàng Nhà nước và luật các tổ chức tín dụng (2010).
9. Các trang web: [www.scb.com.vn](http://www.scb.com.vn)  
[www.tailieu.vn](http://www.tailieu.vn)  
[www.luanvan.net.vn](http://www.luanvan.net.vn)