

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

---



ISO 9001 : 2008

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Tô Thị Thanh**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Cao Thị Thu**

**HẢI PHÒNG – 2014**

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

-----

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHẤT LƯỢNG TÍN  
DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI  
GÒN THƯƠNG TÍN – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

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

**Sinh viên : Tô Thị Thanh**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. Cao Thị Thu**

**HẢI PHÒNG – 2014**

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

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Tô Thị Thanh

Mã SV: 1012404092

Lớp: QT1402T

Ngành: Tài Chính - Ngân Hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả chất lượng tín dụng tại Ngân  
hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
  - Xây dựng các vấn đề lý luận cơ bản về tín dụng và chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại
  - Phân tích và đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng
  - Đưa ra các giải pháp và đề xuất hướng giải quyết nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
  - Khóa luận tốt sử dụng số liệu từ Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, bảng cân đối kế toán...của Ngân hàng trong 3 năm gần nhất là 2011, 2012, 2013.
  - Khóa luận sử dụng các phương pháp khoa học như: phương pháp so sánh, thống kê, tổng hợp phân tích.
  - Ngoài ra khóa luận còn sử dụng các bảng biểu để minh họa làm tăng tính thuyết phục
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.
  - Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín
  - Địa chỉ: : 62-64 phố Tôn Đức Thắng – phường Trần Nguyên Hãn- Quận Lê Chân – TP Hải Phòng

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

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Cao Thi Thu

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao hiệu quả chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 31 tháng 03 năm 2014

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 01 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

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

### 3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn

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

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

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## LỜI CẢM ƠN

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

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

Đặc biệt, em xin cảm ơn giáo viên hướng dẫn khóa luận là Th.S Cao Thị Thu đã tận tình hướng dẫn em, phân tích và giải thích sự kết hợp giữa lý luận và thực tiễn để em hoàn thành tốt khóa luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng, các anh chị trong phòng Giao dịch cùng toàn thể các anh chị trong Ngân hàng đã tận tình giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho em được tham gia tiếp cận thực tế hoạt động của Chi nhánh nhằm phục vụ cho đề tài nghiên cứu.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô cùng các anh chị tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng dồi dào sức khỏe và luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

**Trân trọng cảm ơn!**

**Sinh viên**

**Tô Thị Thanh**

## MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	1
<b>CHƯƠNG I: CÁC VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NHTM</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Tín dụng và vai trò của hoạt động tín dụng trong hoạt động kinh doanh của NHTM</b> .....	<b>3</b>
<i>1.1.1. Khái niệm tín dụng Ngân hàng</i> .....	<i>3</i>
<i>1.1.2. Đặc trưng của tín dụng Ngân hàng</i> .....	<i>3</i>
<i>1.1.3. Phân loại tín dụng</i> .....	<i>5</i>
<i>1.1.3.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng</i> .....	<i>5</i>
<i>1.1.3.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng</i> .....	<i>5</i>
<i>1.1.3.3. Căn cứ vào đối tượng vay vốn</i> .....	<i>5</i>
<i>1.1.3.4. Căn cứ theo mục đích sử dụng vốn tín dụng</i> .....	<i>6</i>
<i>1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả</i> .....	<i>6</i>
<i>1.1.3.6. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng.</i> .....	<i>6</i>
<i>1.1.4. Vai trò của tín dụng đối với NHTM</i> .....	<i>6</i>
<i>1.1.4.1. Đối với khách hàng</i> .....	<i>6</i>
<i>1.1.4.2. Đối với Ngân hàng</i> .....	<i>7</i>
<i>1.1.4.3. Đối với nền kinh tế</i> .....	<i>7</i>
<b>1.2. Chất lượng tín dụng của NHTM</b> .....	<b>8</b>
<i>1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng</i> .....	<i>8</i>
<i>1.2.2. Một số chỉ tiêu về chất lượng tín dụng</i> .....	<i>9</i>
<i>1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính</i> .....	<i>9</i>
<i>1.2.2.2. Chỉ tiêu định lượng</i> .....	<i>10</i>
<b>1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng của NHTM</b> .....	<b>13</b>
<i>1.3.1. Nhân tố từ phía Ngân hàng</i> .....	<i>13</i>
<i>1.3.2. Nhân tố từ phía khách hàng</i> .....	<i>16</i>
<i>1.3.3. Các nhân tố khác</i> .....	<i>18</i>
<b>1.4. Một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của NHTM</b> .....	<b>20</b>
<i>1.4.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng:</i> .....	<i>20</i>
<i>1.4.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng</i> .....	<i>20</i>
<i>1.4.3. Các giải pháp khác</i> .....	<i>21</i>
<b>CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP SÀI SÒN THƯƠNG TÍN -</b> .....	<b>22</b>
<b>CHI NHÁNH HẢI PHÒNG</b> .....	<b>22</b>



<b>2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.....</b>	<b>22</b>
<i>2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín .....</i>	<i>22</i>
<i>2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.....</i>	<i>22</i>
<i>2.1.3. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng và nhiệm vụ các bộ phận của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng .....</i>	<i>23</i>
<i>2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức hoạt động của Chi nhánh.....</i>	<i>24</i>
<i>2.1.3.2. Chức năng nhiệm vụ các bộ phận: .....</i>	<i>24</i>
<b>2.1.4. Sản phẩm dịch vụ chính của Ngân hàng .....</b>	<b>25</b>
<i>2.1.4.1. Huy động tiền gửi .....</i>	<i>25</i>
<i>2.1.4.2. Tín dụng .....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.4.3. Sản phẩm dịch vụ khác .....</i>	<i>26</i>
<b>2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Sacombank Hải Phòng trong những năm vừa qua .....</b>	<b>26</b>
<i>2.1.5.1. Những thuận lợi và khó khăn của Ngân hàng .....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.5.2. Hoạt động huy động vốn.....</i>	<i>27</i>
<i>2.1.5.3. Hoạt động tín dụng .....</i>	<i>31</i>
<i>2.1.5.4. Một số hoạt động dịch vụ khác.....</i>	<i>33</i>
<b>2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng giai đoạn 2011- 2013.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.1. Chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định tính .....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.2. Chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định lượng.....</b>	<b>39</b>
<i>2.2.2.1. Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ .....</i>	<i>39</i>
<i>2.2.2.2. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ .....</i>	<i>43</i>
<i>2.2.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn .....</i>	<i>46</i>
<i>2.2.2.4. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng.....</i>	<i>47</i>
<i>2.2.2.5. Thu nhập từ hoạt động tín dụng .....</i>	<i>48</i>
<i>2.2.2.6. Hiệu suất sử dụng vốn .....</i>	<i>49</i>
<i>2.2.2.7. Thu hồi nợ.....</i>	<i>49</i>
<b>2.2.3. Đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng .....</b>	<b>50</b>
<i>2.2.3.1. Những thành tựu đạt được.....</i>	<i>50</i>
<i>2.2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân .....</i>	<i>51</i>

<b>CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN – CN HẢI PHÒNG .....</b>	<b>56</b>
<b>3.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.....</b>	<b>56</b>
<i>3.1.1. Tập trung phát triển hoạt động kinh doanh với mục tiêu đẩy mạnh quy mô và thị phần của Sacombank trên địa bàn. ....</i>	<i>56</i>
<i>3.1.1.1. Định hướng về huy động: Đẩy mạnh công tác huy động vốn trong năm 2014 .....</i>	<i>56</i>
<i>3.1.1.2. Định hướng về cho vay .....</i>	<i>56</i>
<b>3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Sacombank Hải Phòng ..</b>	<b>57</b>
<i>3.2.1. Hoàn thiện các sản phẩm, dịch vụ tín dụng của Ngân hàng. ....</i>	<i>57</i>
<i>3.2.2. Mở rộng nguồn vốn cho vay trung và dài hạn .....</i>	<i>57</i>
<i>3.2.3. Hoàn thiện chính sách tín dụng .....</i>	<i>58</i>
<i>3.2.4. Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng .....</i>	<i>59</i>
<i>3.2.5. Tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ quá hạn. ....</i>	<i>60</i>
<i>3.2.6. Nâng cao công tác quản lý, giám sát tín dụng, trích lập dự phòng rủi ro.....</i>	<i>62</i>
<i>3.2.7. Thực hiện các biện pháp thẩm định kỹ trước khi cho vay, tăng cường kiểm tra trong và sau khi cho vay. ....</i>	<i>63</i>
<i>3.2.8. Một số giải pháp khác.....</i>	<i>65</i>
<b>3.3. Một số kiến nghị.....</b>	<b>65</b>
<i>3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ.....</i>	<i>65</i>
<i>3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước. ....</i>	<i>66</i>
<i>3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín .....</i>	<i>66</i>
<b>KẾT LUẬN CHUNG.....</b>	<b>68</b>

## **DANH MỤC BẢNG BIỂU**

<b>STT</b>	<b>Tên bảng, hình vẽ</b>
1	Bảng 2.1 : Cơ cấu nguồn vốn huy động của Sacombank Hải Phòng (2011- 2013)
2	Bảng 2.2: Bảng tỷ trọng tiền gửi theo kì hạn và theo loại tiền của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013 )
3	Bảng 2.3 : Bảng tỷ trọng tiền gửi theo đối tượng khách hàng của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
4	Bảng 2.4: Báo kết quả hoạt động cho vay của Sacombank Hải Phòng (2011 - 2013)
5	Bảng 2.5: Tình hình hoạt động dịch vụ của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
6	Bảng 2.6: Bảng kết quả kinh doanh của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
7	Bảng 2.7: Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
8	Bảng 2.8: Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ theo chất lượng tín dụng tại Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
9	Bảng 2.9. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
10	Bảng 2.10: Chất lượng dư nợ cho vay của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
11	Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ quá hạn của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
12	Bảng 2.12: Tỷ lệ nợ xấu và Cơ cấu nhóm nợ xấu của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
13	Bảng 2.13: Vòng quay vốn tín dụng của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
14	Bảng 2.14: Thu nhập từ hoạt động tín dụng của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
15	Bảng 2.15: Hiệu suất sử dụng vốn của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)
16	Bảng 2.16: Chỉ tiêu thu hồi nợ của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)

## DANH MỤC SƠ ĐỒ , HÌNH VẼ

STT	Tên sơ đồ, biểu đồ
1	Sơ đồ : Cơ cấu tổ chức bộ máy, quản lý và điều hành của Sacombank Hải Phòng
2	Biểu đồ 2.1: Tổng nguồn vốn huy động của Sacombank Hải Phòng
3	Biểu đồ 2.2: Dư nợ theo kì hạn của Sacombank Hải Phòng
4	Biểu đồ 2.3: Dư nợ theo chất lượng tín dụng của Sacombank Hải Phòng
5	Biểu đồ 2.4: Tổng dư nợ cho vay tại Sacombank Hải Phòng
6	Biểu đồ 2.5: Doanh số cho vay tại Sacombank Hải Phòng
7	Biểu đồ 2.6: Doanh số thu nợ tại Sacombank Hải Phòng

## DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Sacombank	: Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín
NH	: Ngân hàng
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
KH	: Khách hàng
TD	: Tín dụng
PGD	: Phòng giao dịch
CBNV	: Cán bộ nhân viên
CBCNVN	: Cán bộ công nhân viên Nhà nước
CBTD	: Cán bộ tín dụng
TG	: Tiền gửi
KKH	: Không kì hạn
KH	: Kì hạn
VNĐ	: Việt Nam đồng
USD	: Đô la Mỹ
LN	: Lợi nhuận
DPRR	: Dự phòng rủi ro
TNDN	: Thu nhập doanh nghiệp
DN	: Doanh nghiệp
BDS	: Bất động sản
SXKD	: Sản xuất kinh doanh

## LỜI NÓI ĐẦU

### **Lý do chọn đề tài:**

*Ngân hàng là một trong những tổ chức tài chính quan trọng nhất của nền kinh tế. Để phát huy nội lực, khuyến khích tăng trưởng kinh tế cao và bền vững, các quốc gia rất cần xây dựng một hệ thống Ngân hàng hoạt động có hiệu quả cao, đặc biệt đối với nền kinh tế như Việt Nam hiện nay.*

Hoạt động tín dụng là một hoạt động sinh lời chủ yếu của Ngân hàng trong nền kinh tế thị trường, nhưng cũng là nơi chứa đựng nhiều rủi ro nhất. Chính vì thế vấn đề chất lượng tín dụng là vấn đề quan trọng, sống còn đối với tất cả các Ngân hàng. Trong tình hình kinh tế khó khăn như hiện nay, cùng với sự cạnh tranh gay gắt của các NHTM và các tổ chức tín dụng cũng như nợ xấu ở Sacombank đang ngày một tăng cao trong những năm gần đây thì chất lượng tín dụng là một vấn đề hết sức cấp thiết với Sacombank nói chung và Sacombank Hải Phòng nói riêng. Trước những thách thức to lớn của tiến trình hội nhập, trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, các NHTM sẽ khó phát triển bền vững nếu không tập trung mọi nỗ lực nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, nhất là nâng cao chất lượng tín dụng. Với mục tiêu gắn liền lí luận khoa học và thực tiễn em đã cân nhắc và chọn đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng” làm đề tài nghiên cứu.

### **Mục đích nghiên cứu:**

- Hệ thống hóa, làm rõ những vấn đề cơ bản về hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng của NHTMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng
- Đánh giá đúng thực trạng, thành tựu, hạn chế và nguyên nhân yếu kém trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP. Đề xuất giải pháp và đưa ra kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.

### **Đối tượng, phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: những vấn đề lý thuyết và thực tiễn về chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.
- Phạm vi nghiên cứu:

Nội dung nghiên cứu: Tình hình cho vay và chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.

Không gian nghiên cứu: Tình hình hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.

Thời gian nghiên cứu: Việc khảo sát thông tin, dữ liệu về các nhân tố ảnh hưởng, điều kiện phát triển và môi trường pháp lý cho việc nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng trong khoảng thời gian từ 2011 đến 2013.

### **Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở các tài liệu thu thập được, bằng phương pháp thống kê và so sánh giữa các năm, các chỉ tiêu để thấy được những kết quả đạt được và những hạn chế trong hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

### **Kết cấu khóa luận**

Ngoài lời mở đầu, phần kết luận và phần phụ lục, bài khóa luận gồm 3 chương

**Chương I. Các vấn đề lý luận cơ bản về tín dụng và chất lượng tín dụng của NHTM**

**Chương II. Phân tích và đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng**

**Chương III. Các kết luận và đề xuất hướng giải quyết nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng**

## CHƯƠNG I: CÁC VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NHTM

### 1.1. Tín dụng và vai trò của hoạt động tín dụng trong hoạt động kinh doanh của NHTM

#### 1.1.1. Khái niệm tín dụng Ngân hàng

Ngân hàng là doanh nghiệp có thể được thực hiện tất cả các hoạt động Ngân hàng theo quy định của pháp luật. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình Ngân hàng bao gồm Ngân hàng thương mại, Ngân hàng chính sách, Ngân hàng hợp tác xã.

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

Vậy “*Tín dụng Ngân hàng là quan hệ vay mượn lẫn nhau theo nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi theo một thời gian nhất định giữa một bên là Ngân hàng - một tổ chức chuyên doanh trên lĩnh vực tiền tệ với một bên là các đơn vị kinh tế, các tổ chức xã hội, và dân cư trong xã hội, trong đó Ngân hàng đóng vai trò vừa là người đi vay, vừa là người cho vay*”.

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

- Với tư cách là người cho vay: Ngân hàng đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu thiếu vốn cần được bổ sung trong hoạt động kinh doanh và tiêu dùng. Với vai trò này, Ngân hàng đã thực hiện chức năng phân phối lại vốn, tiền tệ để đáp ứng nhu cầu tái sản xuất xã hội.

#### 1.1.2. Đặc trưng của tín dụng Ngân hàng

Thực chất tín dụng là mối quan hệ kinh tế giữa người cho vay và người đi vay thông qua sự vận động của giá trị. Tín dụng được cấu thành nên từ sự kết hợp của 3 yếu tố chính:

➤ *Tín dụng Ngân hàng dựa trên cơ sở lòng tin*: Yếu tố lòng tin tuy vô hình



nhưng không thể thiếu trong quan hệ tín dụng, đây là yếu tố bao trùm trong hoạt động tín dụng là điều kiện cần cho quan hệ tín dụng phát sinh.

Trong quan hệ tín dụng, lòng tin được biểu hiện từ nhiều phía, không chỉ có lòng tin một phía từ Ngân hàng với khách hàng mà lòng tin còn xuất phát từ phía khách hàng với Ngân hàng. Ngân hàng chỉ cấp tín dụng khi có lòng tin vào việc khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, hiệu quả và có khả năng hoàn trả nợ vay (gốc,lãi) đúng hạn. Còn khách hàng chỉ sử dụng tín dụng khi khách hàng có lòng tin vào Ngân hàng đáp ứng đủ khối lượng tín dụng và thời hạn vay. Tuy nhiên trong quan hệ tín dụng thì lòng tin của Ngân hàng đối với khách hàng là quan trọng hơn nhiều bởi lẽ Ngân hàng là người giao phó tiền bạc hoặc tài sản cho khách hàng sử dụng.

➤ *Tín dụng là sự chuyển nhượng một tài sản có thời hạn*: Ngân hàng là trung gian tài chính “đi vay để cho vay”, nên mọi khoản tín dụng của Ngân hàng để phải có thời hạn để bảo đảm cho Ngân hàng hoàn trả vốn huy động.

Để xác định thời hạn cho vay hợp lí, Ngân hàng phải căn cứ vào tính chất thời hạn nguồn vốn của mình và quá trình luân chuyển vốn của đối tượng vay. Nếu Ngân hàng có nguồn vốn dài hạn ổn định thì có thể cấp được nhiều tín dụng dài hạn còn nếu nguồn vốn có kì hạn ngắn và không ổn định mà cấp nhiều tín dụng dài hạn thì sẽ gặp rủi ro thanh khoản.

Mặt khác, thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kì luân chuyển vốn của đối tượng vay thì khách hàng mới có đủ điều kiện để trả nợ. Nếu Ngân hàng xác định thời hạn vay nhỏ hơn chu kì luân chuyển vốn của đối tượng vay thì khách hàng không có đủ nguồn để trả nợ khi đúng hạn, gây khó khăn cho khách hàng. Còn nếu thời hạn cho vay lớn hơn chu kì luân chuyển vốn sẽ tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cho Ngân hàng.

➤ *Tín dụng phải trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi*: Đây là đặc trưng thuộc về bản chất vận động của tín dụng và là dấu ấn để phân biệt phạm trù tín dụng với các phạm trù kinh tế khác. Giá trị hoàn trả phải lớn hơn giá trị gốc, nghĩa là ngoài việc hoàn trả giá trị gốc, khách hàng còn phải trả cho Ngân hàng một khoản lãi, đây chính là giá của quyền sử dụng vốn vay. Khoản lãi luôn luôn phải là một số dương, có như vậy mới bù đắp được chi phí hoạt động và tạo ra lợi nhuận cho Ngân hàng, phản ánh bản chất hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

### **1.1.3. Phân loại tín dụng**

Trong nền kinh tế thị trường hoạt động tín dụng rất đa dạng và phong phú. Việc phân loại tín dụng có cơ sở khoa học giúp thiết lập quy trình tín dụng hợp lý, trên cơ sở đó nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro và chất lượng tín dụng. Việc phân loại tín dụng thường dựa vào các tiêu thức sau:

#### **1.1.3.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng**

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

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

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

#### **1.1.3.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng**

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

➤ *Chiết khấu thương phiếu*: Là việc Ngân hàng ứng trước tiền cho khách hàng tương ứng với giá trị của thương phiếu trừ đi phần thu nhập của Ngân hàng để sở hữu một thương phiếu chưa đến hạn (hoặc một giấy nợ).

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

➤ *Bảo lãnh*: Là việc Ngân hàng cam kết thực hiện các nghĩa vụ tài chính hộ khách hàng của mình. Mặc dù không phải xuất tiền ra, song Ngân hàng đã cho khách hàng sử dụng uy tín của mình để thu lợi.

#### **1.1.3.3. Căn cứ vào đối tượng vay vốn**

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

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

➤ *Tín dụng cho các tổ chức tài chính*: Là khoản tín dụng cấp cho Ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Khoản

này trở thành nguồn vốn của Ngân hàng đi vay, có thể dùng để trả nợ hay cho vay lại. Ngoài ra, tín dụng Ngân hàng còn được phân loại theo xuất xứ tín dụng; phân loại theo mục đích tín dụng,...

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

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

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

#### *1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả*

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

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

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

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

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

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

### **1.1.4. Vai trò của tín dụng đối với NHTM**

Tín dụng Ngân hàng có vai trò rất quan trọng, đặc biệt là trong cơ chế thị trường hiện nay. Điều đó được thể hiện ở một số khía cạnh sau:

#### *1.1.4.1. Đối với khách hàng*

Trước hết, tín dụng Ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu về số lượng và chất lượng vốn cho khách hàng. Với các ưu điểm như an toàn, thuận tiện, nhanh chóng, dễ tiếp cận và có khả năng đáp ứng được các nhu cầu vốn lớn, tín dụng Ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Đặc trưng cơ bản của tín dụng Ngân hàng là cho vay có hoàn trả với một mức lãi suất nhất định, chính điều này đã bắt buộc mọi cá nhân và DN khi vay vốn của Ngân hàng phải cân nhắc và phải sử dụng vốn đó một cách có hiệu quả nhất để có thể trả vốn vay và lãi đúng thời hạn. Đây chính là động lực đã thúc

đẩy các DN tăng cường công tác hoạch toán, giảm chi phí sản xuất nhưng phải tăng cường chất lượng sản phẩm và tăng vòng quay của vốn qua đó tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh.

Mặt khác, trước khi quyết định một món vay Ngân hàng thường tiến hành thẩm định tín dụng, chỉ thực hiện cho vay với những cá nhân, DN phải có sự sắp xếp, bố trí tổ chức sản xuất phù hợp để có cơ hội vay vốn của Ngân hàng. Đây chính là động lực, là cơ sở để giúp cho việc tăng hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của các DN qua đó tăng hiệu quả của nền kinh tế.

#### *1.1.4.2. Đối với Ngân hàng*

Tín dụng Ngân hàng huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi chưa sử dụng trong tất cả các thành phần kinh tế để cho các doanh nghiệp và cá nhân vay vốn góp phần mở rộng sản xuất kinh doanh và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Tín dụng Ngân hàng là công cụ để giải quyết mâu thuẫn giữa người thừa vốn và người thiếu vốn. Nó đẩy nhanh tốc độ chu chuyển vốn góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Trong quá trình hoạt động đó, Ngân hàng thu được lợi tức cho vay để duy trì và phát triển hoạt động của chính Ngân hàng.

#### *1.1.4.3. Đối với nền kinh tế*

Tín dụng Ngân hàng góp phần thúc đẩy quá trình mở rộng mối quan hệ giao lưu kinh tế quốc tế. Trong điều kiện hiện nay, việc phát triển kinh tế của một nước luôn phải gắn liền với sự phát triển của kinh tế thế giới. Sự hợp tác hòa bình, bình đẳng cùng có lợi giữa các nước trên thế giới và trong khu vực đang được phát triển mạnh mẽ. Trong đó, đầu tư vốn ra nước ngoài và kinh doanh xuất nhập khẩu hàng hoá là hai lĩnh vực hợp tác quốc tế thông dụng và phổ biến nhất giữa các nước. Vốn là nhân tố quyết định đầu tiên cho việc thực hiện quá trình này. Nhưng trên thực tế không phải một tổ chức kinh tế nào, một nhà kinh doanh nào cũng có đủ vốn để hoạt động. Ngân hàng với tư cách là một tổ chức kinh doanh tiền tệ, thông qua hoạt động tín dụng sẽ là trợ thủ đắc lực về vốn cho các nhà đầu tư và kinh doanh xuất nhập khẩu hàng hoá.

Tín dụng Ngân hàng góp phần thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng. Tín dụng Ngân hàng góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng Công nghiệp - Nông nghiệp - Dịch vụ. Trong mọi lĩnh vực sản xuất kinh doanh và dịch vụ tái mở rộng hoạt động, mọi chu kỳ đều phải bắt đầu từ tiền và kết thúc bằng tiền. Để tăng nhanh vòng quay vốn, mỗi chủ thể kinh doanh phải tìm kiếm và thực hiện nhiều biện pháp như cải tiến kỹ thuật, tìm kiếm thị trường mới. Tất cả

những công việc đó đòi hỏi phải có nhiều vốn và phải kịp thời. Tín dụng Ngân hàng là nguồn cung ứng vốn cho các nhu cầu đó. Mặt khác, vốn Ngân hàng cung ứng cho các nhà kinh doanh bằng việc cho vay với điều kiện phải hoàn trả cả gốc và lãi theo thời hạn quy định.

Trong nền kinh tế thị trường, sự hoạt động của thị trường vốn, thị trường tiền tệ là các mặt hoạt động liên quan đến quan hệ tín dụng Ngân hàng và nhờ có hoạt động này mà việc phát hành cổ phiếu, chuyển nhượng và mua bán cổ phiếu mới có môi trường hoạt động.

Như vậy, tín dụng Ngân hàng có vai trò hết sức quan trọng không chỉ đối với Ngân hàng mà còn với cả nền kinh tế. Tuy nhiên để tín dụng Ngân hàng phát huy được hết vai trò của nó thì các nhà quản lý Ngân hàng cũng như các cơ quan chức năng phải tạo ra một hành lang pháp lý cũng như các quy định chặt chẽ, tạo điều kiện thuận lợi cho cả người vay và người cho vay.

## **1.2. Chất lượng tín dụng của NHTM**

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

Chất lượng tín dụng là sự đáp ứng yêu cầu của khách hàng (người gửi tiền và người vay tiền) phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo sự tồn tại, phát triển của Ngân hàng. Chất lượng tín dụng được hình thành và bảo đảm từ hai phía là Ngân hàng và khách hàng. Bởi vậy, chất lượng hoạt động của Ngân hàng không những phụ thuộc vào bản thân của Ngân hàng mà còn phụ thuộc vào chất lượng hoạt động của doanh nghiệp.

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

- *Đối với khách hàng:* Tín dụng phát ra phải phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng với lãi suất kỳ hạn nợ hợp lý, thủ tục đơn giản, 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 và lưu thông hàng hoá, góp phần giải quyết 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 các quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng với tăng trưởng kinh tế.

- *Đối với Ngân hàng thương mại:* Phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng 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.

Như vậy: “*Chất lượng tín dụng là một phạm trù rộng lớn. Để có được chất lượng tín dụng thì hoạt động tín dụng phải có hiệu quả và quan hệ tín dụng phải được thiết lập trên cơ sở tin cậy và uy tín trong hoạt động. Hay nói một cách khác, chất lượng tín dụng tỷ lệ thuận với hiệu quả và độ tin cậy trong hoạt động tín dụng Ngân hàng*”.

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

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

#### **1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính**

##### **➤ Thủ tục và quy chế cho vay vốn.**

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

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

##### **➤ Xét duyệt cho vay**

Khách hàng đến với Ngân hàng mong muốn được vay vốn phù hợp với thời gian nhanh nhất và chi phí thấp nhất. Nâng cao chất lượng tín dụng trên cơ sở phục vụ khách hàng tốt nhất nhưng cũng phải đảm bảo an toàn tín dụng. Hiện nay quy định thời hạn xét duyệt cho vay là tối đa 30 ngày kể từ ngày nhận được đơn xin vay vốn. Trong khoảng thời gian này, Ngân hàng phải làm rất nhiều công việc trong công tác thẩm định. Với một khách hàng lâu năm và truyền thống thì công tác thẩm định tốn ít thời gian và chi phí, hơn nữa các thông tin có độ chính xác và độ tin cậy cao, thời gian xét duyệt ngắn hơn. Với một khách

hàng mới thì công tác thẩm định vất vả hơn, việc thu thập thông tin có nhiều hạn chế nên chi phí và thời gian cho thẩm định là cao hơn. Việc tiếp xúc giữa khách hàng và Ngân hàng có nhiều thủ tục phiền phức hơn.

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

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

Khi cho vay, nếu cán bộ tín dụng có tinh thần thái độ, đạo đức nghề nghiệp tốt thì trong quá trình tiếp cận, phục vụ sẽ tạo một hình ảnh tốt trong mỗi Ngân hàng.

Năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ tín dụng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng các món vay. Với năng lực, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cao thì khi thẩm định cho vay sẽ đưa ra được những quyết định đúng đắn, có hiệu quả, khách hàng gặp rủi ro thấp.

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

Một cơ sở tốt có ảnh hưởng tốt tới tâm lý khách hàng, phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ của Ngân hàng một cách chính xác và nhanh nhất, sẽ tạo hứng khởi cho chính cán bộ tín dụng thực hiện tốt công việc của mình.

Việc ứng dụng các công nghệ hiện đại giúp cho Ngân hàng có thể tiếp cận được những thông tin phục vụ cho công tác thẩm định tốt nhất trên các mặt: thông tin về khách hàng, thông tin về dự án (tính hiệu quả, giá cả...) một cách nhanh chóng và chuẩn xác nhất, thông tin quản lý đối với khách hàng lớn vay vốn của nhiều tổ chức tín dụng. Độ tin cậy của các thông tin này là yếu tố trước tiên để cán bộ tín dụng ra quyết định cho vay và ảnh hưởng rất lớn đến độ an toàn của món vay

#### ***1.2.2.2. Chỉ tiêu định lượng***

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

➤ ***Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ***

Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền Ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm. Tổng dư nợ cho vay có thể được hiểu là hiệu số giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Như vậy, chỉ tiêu dư nợ cho vay là

khoản tiền đã giải ngân mà Ngân hàng chưa thu hồi về. Đây là chỉ tiêu không thể thiếu khi nói đến hoạt động tín dụng của một Ngân hàng. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của Ngân hàng yếu kém, không có khả năng mở rộng, khả năng tiếp thị của Ngân hàng kém, trình độ cán bộ công nhân viên thấp. Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng cao bởi vì đằng sau những khoản tín dụng đó còn những rủi ro tín dụng mà Ngân hàng phải gánh chịu.

Chỉ tiêu tổng dư nợ phản ánh quy mô tín dụng của Ngân hàng, sự uy tín của Ngân hàng đối với doanh nghiệp. Tổng dư nợ của Ngân hàng khi so sánh với thị phần tín dụng của Ngân hàng trên địa bàn sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của Ngân hàng là cao hay thấp.

Kết cấu dư nợ phản ánh tỷ trọng của các loại dư nợ trong tổng dư nợ. Phân tích kết cấu dư nợ sẽ giúp Ngân hàng biết được Ngân hàng cần đẩy mạnh cho vay theo loại hình nào để cân đối với thực lực của Ngân hàng. Kết cấu dư nợ khi so với kết cấu nguồn huy động sẽ cho biết rủi ro của loại hình cho vay nào là nhiều nhất.

➤ *Doanh số cho vay, doanh số thu nợ*

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh số lượng và quy mô cấp tín dụng của Ngân hàng đối với nền kinh tế. Đây là chỉ tiêu phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, thấy được khả năng hoạt động tín dụng của Ngân hàng có hiệu quả hay không qua các năm. Doanh số cho vay mang tính thời kì, nó thể hiện quy mô hoạt động tín dụng trong năm của Ngân hàng. Các số liệu sẽ được so sánh với nhau để nhận thấy sự thay đổi giữa các năm, tình hình hoạt động của Ngân hàng tốt hay xấu cũng sẽ thể hiện qua chỉ tiêu này.

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

➤ *Tỷ lệ nợ quá hạn*

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \text{Nợ quá hạn} / \text{Tổng dư nợ}$$

Nợ quá hạn chính là các khoản nợ đến hạn thanh toán của hợp đồng mà khách hàng đã kí với Ngân hàng thế nhưng khách hàng không thể trả được. Đây là một chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng, nó



thể hiện tình hình thu nợ của Ngân hàng, các khó khăn mà Ngân hàng gặp phải trong quá trình hoạt động. Ngân hàng là người cho vay xong cũng lại là người đi vay nên khi khách hàng không thể trả được nợ đúng hạn như cam kết thì khó khăn của Ngân hàng sẽ rất lớn, trong báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng mà tỷ lệ nợ quá hạn quá cao thì gây ảnh hưởng xấu tới uy tín của Ngân hàng, khó khăn hơn trong hoạt động kinh doanh về sau.

➤ *Vòng quay vốn tín dụng*

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

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

➤ *Thu nhập từ hoạt động tín dụng*

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

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

➤ *Hiệu suất sử dụng vốn*

**Hiệu suất sử dụng vốn = Tổng dư nợ/ Tổng vốn huy động**

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

Tỷ lệ này trên thực tế giao động từ 30% đến 100%. Thông thường vào khoản trên 70% là tốt, còn nếu dưới hoặc trên mức độ đó, thậm chí xấp xỉ 100% có thể gây ảnh hưởng không tốt cho Ngân hàng. Lúc đó tính thanh khoản của Ngân hàng sẽ bị đe dọa do khối lượng dự trữ không đảm bảo. Tuy nhiên, để xác

định một tỉ lệ thế nào là phù hợp còn phụ thuộc kết cấu vốn lưu động, lĩnh vực Ngân hàng tập trung tài trợ và nhiều nhân tố khác.

➤ *Hệ số rủi ro tín dụng*

$$\text{Hệ số rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng tài sản có}}$$

Hệ số này cho thấy tỷ trọng của các khoản mục tín dụng trong hoạt động của Ngân hàng, khoản mục tín dụng trong tổng tài sản càng lớn thì lợi nhuận sẽ lớn nhưng đồng thời rủi ro tín dụng cũng rất cao. Thông thường, tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng được chia thành 03 nhóm:

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

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

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

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng của NHTM**

#### **1.3.1. Nhân tố từ phía Ngân hàng**

Đây là các nhân tố thuộc về bản thân, nội tại Ngân hàng liên quan đến sự phát triển của Ngân hàng trên tất cả các mặt ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng, bao gồm: chính sách, chiến lược kinh doanh, công tác tổ chức, trình độ lao động, cơ sở vật chất – trang thiết bị,...

➤ *Khả năng về nguồn vốn huy động*

Ngân hàng hoạt động dựa trên nguyên tắc “đi vay để cho vay”, vì vậy muốn mở rộng hoạt động tín dụng thì trước hết phải huy động vốn. Quy mô và cơ cấu vốn quyết định lựa chọn các hình thức đầu tư tín dụng. NHTM có thể sử dụng nguồn vốn trung dài hạn cho vay ngắn hạn nhưng chỉ được phép sử dụng 20% nguồn vốn ngắn hạn để cho vay dài hạn, bởi vì nếu Ngân hàng lạm dụng một lượng vốn ngắn hạn quá quy định cho phép sẽ làm Ngân hàng mất khả năng thanh toán, từ đó Ngân hàng không thể cấp tín dụng cho khách hàng đủ lượng

đúng hạn được, làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Chính vì vậy, để thực hiện chiến lược đa dạng hóa, đa phương hóa các phương thức, giải pháp huy động vốn từ mọi nguồn kể cả nước ngoài Ngân hàng phải tạo được cơ cấu vốn hợp lý.

➤ ***Chính sách tín dụng của Ngân hàng***

Chính sách tín dụng của Ngân hàng là một trong những chính sách trong chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp. Đó là yếu tố đầu tiên tác động đến việc cung ứng vốn cho nền kinh tế.

Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng trên cơ sở hạn chế rủi ro, tuân thủ phương pháp, đường lối chính sách của Nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Điều đó cũng có nghĩa chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc xây dựng chính sách tín dụng của Ngân hàng thương mại có đúng đắn hay không. Bất cứ Ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng tốt cũng đều phải có chính sách tín dụng khoa học, phù hợp với thực tế của Ngân hàng cũng như của thị trường.

➤ ***Quy trình tín dụng***

Quy trình tín dụng là tập hợp những nội dung, nghiệp vụ cơ bản, các bước tiến hành trong quá trình cho vay, thu nợ nhằm đảm bảo an toàn vốn tín dụng. Nó bao gồm các bước bắt đầu từ khâu chuẩn bị cho vay, phát tiền vay, kiểm tra trong quá trình cho vay cho đến khi thu hồi được nợ.

Đồng thời với các bước trong quy trình tín dụng là công tác thu thập thông tin. Thông tin tín dụng càng nhanh, càng chính xác và toàn diện thì khả năng phòng chống rủi ro tín dụng càng tốt. Thông tin tín dụng có thể thu thập được từ rất nhiều nguồn: từ trung tâm tín dụng của Ngân hàng Nhà nước, từ phòng thông tin tín dụng của các Ngân hàng thương mại, qua báo chí, các tổ chức nghề nghiệp, qua việc cán bộ tín dụng trực tiếp thu thập tại cơ sở sản xuất kinh doanh của khách hàng, qua báo cáo tài chính của khách hàng.

Quy trình tín dụng của Ngân hàng thương mại không mang tính cứng nhắc. Đối với mỗi khách hàng khác nhau, Ngân hàng có thể chủ động, linh hoạt, thực hiện các bước trong quy trình tín dụng cho phù hợp. Ví dụ như đối với các dự án lớn, bước phân tích là rất quan trọng. Thậm chí có trường hợp quá phức tạp, Ngân hàng phải thành lập tổ thẩm định riêng. Đối với những món vay tiêu dùng, việc giám sát mục đích sử dụng vốn cần được chú trọng nhiều hơn.

➤ **Công tác tổ chức Ngân hàng**

Tổ chức của Ngân hàng cần cụ thể hoá và sắp xếp có khoa học, có tính linh hoạt trên cơ sở tôn trọng các nguyên tắc đã quy định.

Ngân hàng được tổ chức một cách có khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng ban, giữa các Ngân hàng với nhau trong toàn hệ thống cũng như với các cơ quan liên quan khác. Qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng, quản lý có hiệu quả các khoản vốn tín dụng, phát hiện và giải quyết kịp thời các khoản tín dụng có vấn đề, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng.

➤ **Phẩm chất và trình độ cán bộ**

Chất lượng đội ngũ cán bộ Ngân hàng là nhân tố quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nói chung và trong hoạt động tín dụng nói riêng. Sở dĩ như vậy là vì cán bộ tín dụng là người tham gia trực tiếp vào mọi khâu của quy trình tín dụng, từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng.

Cán bộ tín dụng mà không có đạo đức nghề nghiệp, làm việc thiếu tinh thần trách nhiệm, cố ý làm trái pháp luật sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng quyết định đến sự thành công của công tác tín dụng. Cán bộ tín dụng giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng, có kinh nghiệm đánh giá chính xác tính khả thi của dự án, xác định được tính chân thực của các báo cáo tài chính, phát hiện các hành vi cố tình lừa đảo của khách hàng (như sửa chữa báo cáo tài chính, lập hồ sơ thế chấp giả, dùng một tài sản thế chấp đi vay ở nhiều nơi..) từ đó phân tích được khả năng quản lý và năng lực thực sự của khách hàng để quyết định có cho vay hay không.

Bên cạnh đó cán bộ tín dụng cần có sự hiểu biết rộng về pháp luật, môi trường kinh tế xã hội, đường lối phát triển của đất nước, sự thay đổi của thị trường,... dự đoán trước được những biến động có thể xảy ra từ đó tư vấn lại cho khách hàng xây dựng lại phương án kinh doanh cho phù hợp.

➤ **Chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.**

Đây là một trong số các nguyên nhân chính ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Các Ngân hàng có thể đưa ra kế hoạch kinh doanh, các chiến lược thực hiện mục tiêu của mình qua đó cải thiện tình hình kinh doanh cũng như chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, không phải lúc nào các chiến lược mở rộng thị trường hay cải thiện tình hình kinh doanh cũng đạt được kết quả tốt nhất.

➤ ***Vấn đề kiểm tra, kiểm soát nội bộ***

Thông qua kiểm soát nội bộ giúp cho nhà lãnh đạo Ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra; phát hiện những thuận lợi, khó khăn, sai trái từ đó đề ra các biện pháp giải quyết kịp thời.

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

➤ **Trang thiết bị cho hoạt động tín dụng**

Ngoài các nhân tố trên, Ngân hàng trang bị đầy đủ các thiết bị tiên tiến phù hợp với khả năng tài chính, phạm vi, qui mô hoạt động sẽ giúp cho Ngân hàng:

- Phục vụ kịp thời yêu cầu của khách hàng về tất cả các mặt dịch vụ, phục vụ (nhận tiền gửi, cho vay, thu nợ,...) với chi phí cả hai bên cùng chấp nhận được.

- Giúp cho các cấp quản lý của Ngân hàng kịp thời nắm bắt tình hình hoạt động tín dụng, để điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với tình hình thực tế, nhằm thoả mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Như vậy, trang thiết bị cũng là một nhân tố không thể thiếu được để không ngừng cải tiến chất lượng tín dụng.

### ***1.3.2. Nhân tố từ phía khách hàng***

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

➤ ***Năng lực của khách hàng***

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

➤ ***Sự trung thực của khách hàng***

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

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

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

➤ ***Tài sản đảm bảo***

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

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

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

### **1.3.3. Các nhân tố khác**

#### **➤ Môi trường kinh tế**

Điều kiện kinh tế của khu vực mà Ngân hàng phục vụ ảnh hưởng lớn tới chất lượng tín dụng. Một nền kinh tế ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các khoản tín dụng có chất lượng cao, còn nền kinh tế không ổn định thì các yếu tố lạm phát, khủng hoảng sẽ làm cho khả năng tín dụng và khả năng trả nợ vay biến động lớn làm ảnh hưởng trực tiếp đến việc thu nợ khi cho vay của Ngân hàng.

Giới hạn của mở rộng qui mô tín dụng có ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Nếu mở rộng tín dụng quá giới hạn cho phép sẽ làm cho giá cả tăng quá mức, xảy ra lạm phát tốc độ cao, các NHTM sẽ chịu thiệt hại lớn do đồng tiền mất giá, chất lượng tín dụng bị giảm thấp. Ngoài ra, chính sách kinh tế của nhà nước điều tiết để ưu tiên hay hạn chế sự phát triển của một ngành, một lĩnh vực nào đó để đảm bảo sự cân đối trong nền kinh tế cũng ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng.

Chu kỳ phát triển kinh tế có tác động không nhỏ tới hoạt động tín dụng. Trong thời kỳ đình trệ sản xuất - kinh doanh bị thu hẹp, hoạt động tín dụng gặp nhiều khó khăn trên tất cả các lĩnh vực. Nhu cầu vốn tín dụng giảm trong thời kỳ này và nếu vốn tín dụng đã được thực hiện cũng khó có thể sử dụng có hiệu quả hoặc trả nợ đúng hạn cho Ngân hàng. Ngược lại, thời kỳ hưng thịnh, nhu cầu vốn tín dụng tăng rủi ro tín dụng có ít đi, nhưng cũng không loại trừ trường hợp do chạy đua trong sản xuất kinh doanh, nạn đầu cơ tích trữ, làm cho nhu cầu vốn tín dụng lên quá cao và có nhiều khoản tín dụng được thực hiện. Những khoản này cũng có thể khó được hoàn trả nếu sự phát triển sản xuất kinh doanh không có kế hoạch nói trên dẫn đến suy thoái và khủng hoảng kinh tế.

Chính sách lãi suất cũng ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Trong nền kinh tế thị trường lãi suất luôn biến động. Những năm gần đây, Việt Nam đã không chế được tình hình lạm phát song lãi suất lại giảm liên tục. Trong những trường hợp lãi suất cho vay giảm song lãi suất tiền gửi cũng giảm mạnh. Mức độ phù hợp giữa lãi suất Ngân hàng với lợi nhuận của các doanh nghiệp cũng ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng. Lợi tức Ngân hàng thu được từ hoạt động tín dụng bị giới hạn bởi lợi nhuận của doanh nghiệp sản xuất kinh doanh sử dụng vốn vay Ngân hàng.

#### **➤ Môi trường xã hội**

Quan hệ tín dụng là sự kết hợp giữa ba nhân tố: khách hàng, Ngân hàng và sự tín nhiệm, trong đó sự tín nhiệm là cầu nối mối quan hệ giữa Ngân hàng và khách hàng. Ngân hàng có tín nhiệm càng cao thì thu hút được khách hàng càng lớn. Khách hàng có tín nhiệm đối với Ngân hàng thường được vay vốn.

Nền kinh tế nước ta đang trong thời kỳ chuyển đổi nên cơ chế và chính sách của ta cũng cần 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 góp phần quan trọng trong việc thực thi chính sách tiền tệ tín dụng của Đảng và Nhà nước, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và kiềm chế lạm phát có kết quả. Nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành công hay thất bại của một Ngân hàng thương mại. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật, đường lối chính sách của Nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Điều đó cũng có nghĩa là chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc xây dựng chính sách tín dụng của NHTM có đúng đắn hay không. Bất cứ NHTM nào muốn có chất lượng tín dụng đều phải có chính sách tín dụng rõ ràng, thích hợp của Ngân hàng mình.

➤ ***Môi trường pháp lý***

Các chính sách của nhà nước ổn định hay không ổn định cũng tác động đến chất lượng tín dụng. Khi các chính sách này không ổn định sẽ gây khó khăn cho doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó gây trở ngại cho Ngân hàng khi thu hồi nợ và ngược lại.

Hệ thống pháp luật là cơ sở để điều tiết các hoạt động trong nền kinh tế. Nếu hệ thống pháp luật không đồng bộ, hay thay đổi sẽ làm cho hoạt động kinh doanh gặp khó khăn. Ngược lại nếu nó phù hợp với thực tế khách quan thì sẽ tạo một môi trường pháp lý cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh tiến hành thuận lợi và đạt kết quả cao.

➤ ***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,...), hoả hoạn làm ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, đặc biệt là trong 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.



Trên đây là những nhân tố chính tác động tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại. Để nâng cao chất lượng tín dụng, chúng ta cần nghiên cứu và nhận thức đúng đắn các yếu tố trên, cùng với kết quả hoạt động thực tiễn của các Ngân hàng thương mại, để từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục có tính khả thi cao.

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

##### ***1.4.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng:***

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

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

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

##### ***1.4.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng***

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

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

*Tăng cường công tác đối ngoại:* Hợp tác với các Ngân hàng, tổ chức tín dụng quốc tế nhằm mở rộng thị trường cho vay liên Ngân hàng.

*Giảm nợ quá hạn:* Tăng cường khai thác tài sản xiết nợ gồm tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh có nghĩa là hạn chế nợ quá hạn mới phát sinh, quản lý và sử dụng các tài sản xiết nợ tốt hơn.

### **1.4.3. Các giải pháp khác**

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

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

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

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

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

## **CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

### **2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín**

#### ***2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín***

Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 21/12/1991 khi hợp nhất 4 hợp tác xã tín dụng là: Gò Vấp, Tân Bình, Thành Công, Lữ Gia tại thành phố Hồ Chí Minh với các nhiệm vụ chính là huy động vốn, cấp tín dụng và thực hiện các dịch vụ Ngân hàng.

- + Vốn điều lệ ban đầu: 3 tỷ đồng.
- + Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín
- + Tên giao dịch quốc tế: Saigon Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank.
- + Tên viết tắt: ***Sacombank***
- + Trụ sở chính: 278 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Quận 3, TP HCM

Xuất phát điểm là một Ngân hàng nhỏ, ra đời trong giai đoạn khó khăn của đất nước, vốn điều lệ của Sacombank tại thời điểm năm 1991 là 3 tỉ đồng, hoạt động chủ yếu tại các quận vùng ven thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên với định hướng là một Ngân hàng bán lẻ, Sacombank rất thành công trong lĩnh vực tài trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ, luôn chú trọng đến hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ phục vụ khách hàng cá nhân. Trải qua hành trình hơn 19 năm phát triển đến cuối năm 2013 Sacombank đã tăng vốn điều lệ lên đến hơn 12.425 tỷ đồng, trở thành Ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ tốt nhất Việt Nam.

#### ***2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng***

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng.

- Ngày thành lập: 15/12/2006.
- Địa điểm trụ sở chính: 62-64 phố Tôn Đức Thắng – phường Trần Nguyên Hãn- Quận Lê Chân – TP Hải Phòng.
- Chi nhánh có 04 phòng nghiệp vụ và 05 phòng giao dịch trực thuộc được mở tại các quận Hồng Bàng, Ngô Quyền, huyện Thủy Nguyên:
  - PGD Văn Cao: 197 Văn Cao, P. Đằng Giang, Q. Ngô Quyền.

- Tháng 08/2007, Chi nhánh khai trương PGD Tam Bạc: 102A Quang Trung, P. Phan Bội Châu, Q. Hồng Bàng.
  - Tháng 4/2010, Chi nhánh khai trương PGD Lạc Viên: 176 Đà Nẵng, P. Lạc Viên, Q. Ngô Quyền.
  - Tháng 7/2010. Chi nhánh khai trương PGD Hoa Phượng: 119 – 121 Đinh Tiên Hoàng, P. Hoàng Văn Thụ. Q. Hồng Bàng.
  - Tháng 12/2010, Chi nhánh khai trương PGD Thủy Nguyên: 151 Bạch Đằng, thị trấn Núi Đèo, Thủy Nguyên.
- Đơn vị quản lý trực tiếp: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank).

Do Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng là một Chi nhánh của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín nên bên cạnh thực hiện đầy đủ chức năng của một Chi nhánh thì ngoài ra Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng còn thực hiện các hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng là một đơn vị hạch toán độc lập nhưng phụ thuộc vào Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.

### ***2.1.3. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng và nhiệm vụ các bộ phận của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng***

Trải qua 7 năm hoạt động, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng đã vượt qua nhiều khó khăn và thử thách, ngày càng khẳng định được vị thế và thương hiệu của mình trên thị trường. Chi nhánh luôn chấp hành tốt các quy định của pháp luật, của ngành trong lĩnh vực hoạt động.

Cho đến nay Chi nhánh Hải Phòng không ngừng đổi mới cả về quy mô cơ cấu và cơ sở vật chất kỹ thuật, có địa điểm làm việc khang trang rất thuận tiện cho khách hàng mỗi khi đến giao dịch, các phòng ban được đầu tư trang thiết bị công nghệ hiện đại

Với vị thế là Ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam, Sacombank đã nỗ lực hết mình, đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ, đóng góp to lớn vào sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá và sự phát triển của đất nước.

2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức hoạt động của Chi nhánh

Sơ đồ : Cơ cấu tổ chức bộ máy, quản lý và điều hành của Sacombank – Chi nhánh Hải Phòng



( Nguồn : Phòng tổ chức hành chính NH TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng).

2.1.3.2. Chức năng nhiệm vụ các bộ phận:

\* **Phòng kinh doanh**

➤ **Chức năng:** Quản lý, thực hiện chỉ tiêu bán hàng kinh doanh, cung ứng sản phẩm dịch vụ và quản lý mối quan hệ khách hàng, thực hiện nghiệp vụ kinh doanh ngoại hối, phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng, chức năng khác.

➤ **Nhiệm vụ:**

- ✓ Quản lý, thực hiện chỉ tiêu kinh doanh
- ✓ Cung ứng sản phẩm, dịch vụ và quản lý mối quan hệ với khách hàng
- ✓ Thực hiện nghiệp vụ thanh toán quốc tế
- ✓ Thực hiện nghiệp vụ kinh doanh ngoại hối
- ✓ Phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng
- ✓ Chức năng khác

*\* Phòng Kế toán và quỹ*

➤ **Chức năng:** Xử lý giao dịch, nghiệp vụ kho quỹ, quản lý công tác kế toán, quản lý công tác hành chính (công tác hành chính, công tác nhân sự, công tác công nghệ thông tin).

➤ **Nhiệm vụ:**

- ✓ Xử lý giao dịch
- ✓ Nghiệp vụ kho
- ✓ Quản lý công tác kế toán
- ✓ Quản lý công tác hành chính

*\* Phòng kiểm soát rủi ro*

➤ **Chức năng:** Quản lý tín dụng ( hỗ trợ công tác tín dụng, kiểm soát tín dụng, quản lý nợ, lưu trữ hồ sơ tín dụng ), quản lý rủi ro hoạt động (thực hiện nhiệm vụ kiểm tra, kiểm soát tính tuân thủ trong hoạt động kế toán, thanh toán tại Chi nhánh và đơn vị trực thuộc, tổ chức công tác kiểm soát rủi ro trong hoạt động ngân quỹ, tổ chức công tác kiểm soát rủi ro các hoạt động khác trong toàn Chi nhánh).

➤ **Nhiệm vụ:**

- ✓ Quản lý tín dụng.
- ✓ Quản lý rủi ro hoạt động.

#### **2.1.4. Sản phẩm dịch vụ chính của Ngân hàng**

##### *2.1.4.1. Huy động tiền gửi*

➤ **Tiền gửi, tiết kiệm không kỳ hạn:** GóI tài khoản tiền gửi thanh toán iMax, tiền gửi thanh toán, tiết kiệm nhà ở, tiết kiệm không kỳ hạn.

➤ **Tiền gửi, tiết kiệm có kỳ hạn, chứng chỉ:** tiền gửi góp ngày, tiền gửi tương lai, tiền gửi đa năng, tiết kiệm có kì hạn, tiết kiệm Phù Đổng, tiết kiệm trung hạn đặc lợi, tiết kiệm Plus.

➤ **Sản phẩm dành riêng cho Chi nhánh đặc thù:** Tài khoản Hoa Lợi và tài khoản Âu Cơ.

#### 2.1.4.2. Tín dụng

- **Vay kinh doanh:** Vay kinh doanh, vay chứng khoán.
- **Vay tiêu dùng:** Vay mua nhà, mua xe, vay tiêu dùng – bảo toàn, vay cầm cố chứng từ có giá, vay du học, vay chứng minh năng lực tài chính.
- **Vay tín chấp:** Vay CBNV, vay tiêu dùng – Bảo Tín.

#### 2.1.4.3. Sản phẩm dịch vụ khác

- **Thẻ:** Thẻ tín dụng, thẻ thanh toán, thẻ trả trước
- **Các dịch vụ điện tử:** Mobile banking, internet Banking, phonebanking, Email Banking & các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác.
- **Sản phẩm đầu tư:** Tiền gửi gắn kết đầu tư, giao dịch giao ngày ngoại tệ vàng, giao dịch giao ngày kỳ hạn ngoại tệ, Sản phẩm quyền chọn.
- **Bảo Hiểm:** Bảo hiểm bảo vệ thu nhập gia đình, Bảo hiểm Bệnh Hiếm Nghèo
- **Dịch vụ Ngân hàng khác:** Dịch vụ cho thuê két sắt, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ cung ứng và phát hành séc, dịch vụ thu đổi séc du lịch, dịch vụ giữ hộ tài liệu quan trọng, dịch vụ thanh toán hóa đơn tại quầy, dịch vụ trung gian thanh toán mua bán bất động sản, dịch vụ thấu chi tiền gửi....

### 2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Sacombank Hải Phòng trong những năm vừa qua

#### 2.1.5.1. Những thuận lợi và khó khăn của Ngân hàng

##### \* Thuận lợi

Nền kinh tế Việt Nam tiếp tục phát triển với tốc độ tương đối cao, môi trường kinh tế, xã hội, chính trị ổn định, các chương trình kinh tế trọng điểm các dự án lớn được triển khai mạnh và phát huy hiệu quả.

Truyền thống đoàn kết, ý chí thông nhất và quyết tâm cao để giữ vững truyền thống là đơn vị xuất sắc dẫn đầu hệ thống, cộng với đội ngũ cán bộ được đào tạo khá cơ bản và đầy đủ.

Ngân hàng là đơn vị được áp dụng những chương trình, hệ thống phần mềm hiện đại nhất trong toàn hệ thống.

Ngân hàng đã thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng quốc tế, đồng thời dự án hiện đại hóa Ngân hàng đã đi vào hoạt động và

sự tuân thủ chặt chẽ quy trình nghiệp vụ và lao động đã tạo điều kiện thuận lợi cho mọi hoạt động của Ngân hàng.

**\* Khó khăn:**

Tình hình chính trị kinh tế thế giới có nhiều diễn biến không thuận lợi, phát triển không ổn định, suy thoái của nền kinh tế trên thế giới, xung đột chiến tranh tại nhiều điểm nóng trên thế giới ...

Nền kinh tế trong nước cũng chịu sự ảnh hưởng của nền kinh tế thế giới, có sự tăng trưởng phát triển nhưng phải chịu không ít những trở ngại do thiên tai dịch bệnh.

Tiềm lực về vốn của nền kinh tế hạn chế, quá trình cải cách các doanh nghiệp còn chậm. Thêm vào đó là sự cạnh tranh trong hoạt động Ngân hàng ngày càng gay gắt, cơ hội tìm kiếm lợi nhuận càng ít và khoảng chênh lệch thu chi tính trên một đồng vốn ngày càng bị thu hẹp.

**2.1.5.2. Hoạt động huy động vốn**

Hoạt động huy động vốn là một hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của Chi nhánh Ngân hàng. Kể từ khi vào đi vào hoạt động Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng rất quan tâm đến việc huy động vốn, đặc biệt trong điều kiện hiện nay các Ngân hàng, các TCTD cùng kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ và cạnh tranh quyết liệt, do đó đòi hỏi Chi nhánh phải nỗ lực phấn đấu nhằm thu hút một khối lượng vốn lớn, ổn định đảm bảo nhu cầu đầu tư mở rộng tín dụng trên địa bàn và hoàn thành chỉ tiêu vốn do Ngân hàng trên giao

**Bảng 2.1 : Cơ cấu nguồn vốn huy động của Sacombank Hải Phòng**

ĐVT: Triệu đồng

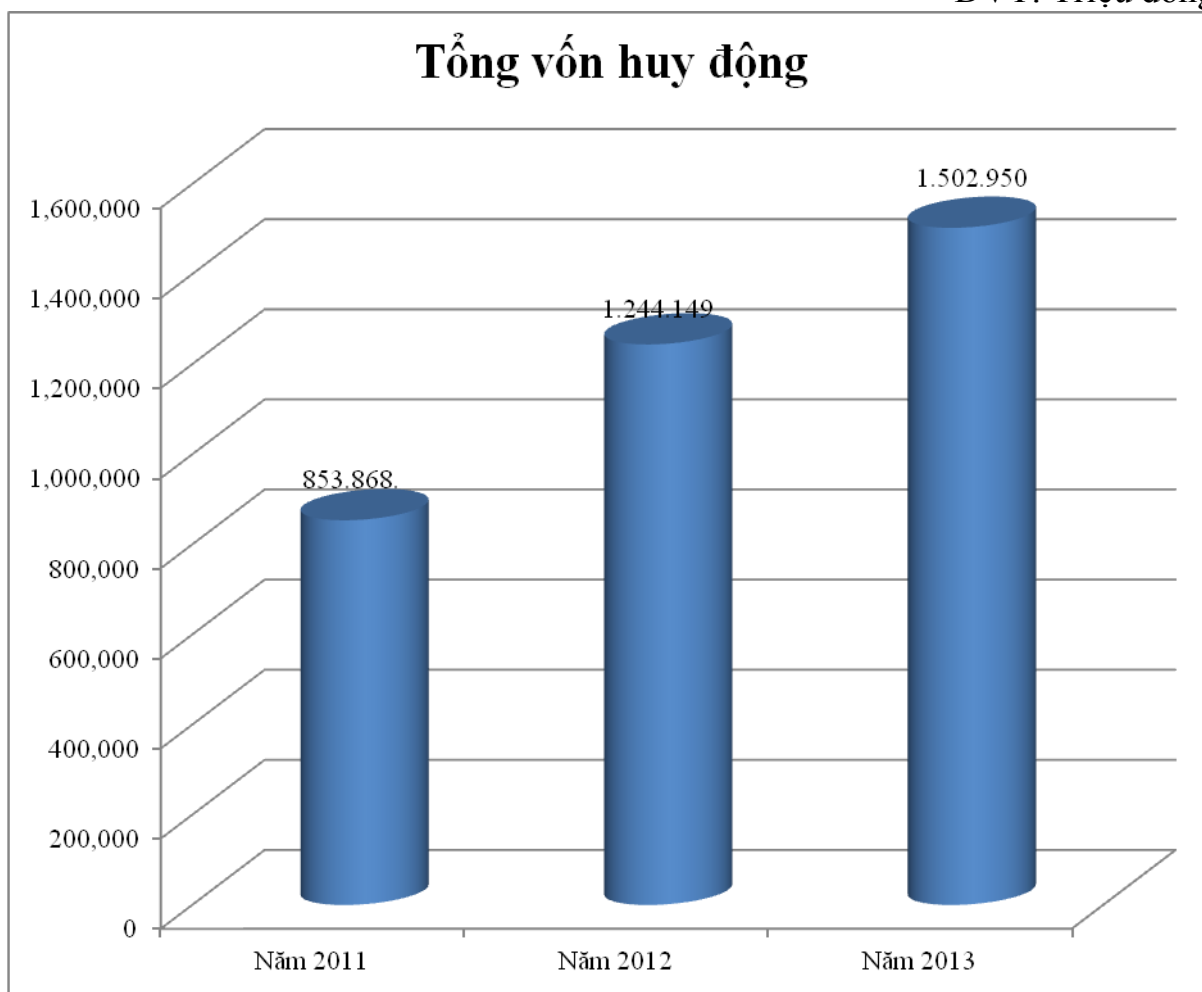
Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	So sánh 2011/2012		So sánh 2012/2013	
				Số tiền	%	Số tiền	%
<b>∑ Vốn huy động</b>	<b>853.868</b>	<b>1.244.149</b>	<b>1.502.950</b>	<b>390.281</b>	<b>46%</b>	<b>258.801</b>	<b>21%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của NH TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng)



**Biểu đồ 2.1: Tổng nguồn vốn huy động của Sacombank Hải Phòng**

ĐVT: Triệu đồng



Nhìn vào bảng và biểu đồ ta thấy tình hình huy động vốn của Chi nhánh Ngân hàng qua ba năm tăng trưởng mạnh. Năm 2011 tổng nguồn vốn huy động đạt 853.868 triệu đồng. Sang năm 2012, tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh đạt 1.244.149 triệu đồng, tăng 390.281 triệu đồng so với năm 2011 tương đương với tốc độ tăng 46%. Nhưng đến năm 2013 thì tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh đạt 1.502.950 triệu đồng tăng 258.801 triệu đồng so với năm 2012 tương đương với tốc độ tăng 21 %. Điều này cho thấy trong những năm vừa qua Ngân hàng ngày càng chú trọng hơn đến việc huy động vốn và đã đưa được các chính sách huy động hợp lý đạt hiệu quả cao. Ta xem xét kỹ hơn tình hình huy động vốn chủ yếu là tiền gửi của Chi nhánh Ngân hàng thể hiện qua các tiêu chí sau:

➤ **Tình hình huy động vốn tiền gửi phân loại theo kì hạn và loại tiền**

**Bảng 2.2: Bảng tỷ trọng tiền gửi theo kì hạn và theo loại tiền của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013 )**

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>1.Theo thời hạn huy động</b>						
TG KKH	217.668	31,79	135.855	13	188.904	14,57
TG Có KH	467.028	68,21	908.807	87	1.107.619	85,43
< 12 tháng	447.005	65,29	852.058	81,7	935.566	72,16
> 12 tháng	20.023	2,92	56.749	5,3	172.053	13,27
<b>2 . Theo loại tiền</b>						
VNĐ	414.866	60,59	909.944	87,1	1.207.138	93,11
USD	269.830	39,41	134.718	12,9	89.385	6,89
<b>∑ số dư TG</b>	<b>684.696</b>	<b>100</b>	<b>1.044.662</b>	<b>100</b>	<b>1.296.523</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng)

**\*Xét theo kì hạn huy động:**

Qua bảng trên ta thấy tình hình huy động vốn tiền gửi chủ yếu là tiền gửi có kì hạn. Năm 2011 huy động tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng đạt 447.005 triệu đồng, chiếm 65,29% tổng số dư tiền gửi. Năm 2012 huy động tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng đạt 852.058 triệu đồng, đạt 81,7% tổng số dư tiền gửi (tăng 15,81% so với năm 2011). Đến năm 2013 huy động tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng đạt 935.566 triệu đồng tương đương với 72,16% tổng số dư tiền gửi (tăng 6,87% so với năm 2011).

Bên cạnh sự gia tăng vốn từ nguồn huy động tiền gửi dưới 12 tháng thì nguồn huy động vốn từ tiền gửi trên 12 tháng cũng tăng tương đối mạnh. Nhưng chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng số dư tiền gửi. Năm 2011 chiếm 2,92% tổng số dư tiền gửi, năm 2012 chiếm 5,3% tổng số dư tiền gửi (tăng 2,38% so với năm 2011), đến năm 2013 tỷ lệ này chiếm 13,27% tổng số dư tiền gửi (tăng 7,97% so với năm 2012). Nguyên nhân là do các năm gần đây lãi suất biến động liên tục ảnh hưởng đến tâm lý của khách hàng. Nguồn tiền gửi có thời gian hơn 12 tháng chiếm tỷ trọng tương đối nhỏ hơn 15% vào ba năm, gây ra khó khăn trong công tác sử dụng vốn cho vay đối với các khoản vay trung- dài hạn, Ngân hàng rơi vào tình trạng “lấy ngắn nuôi dài”. Từ đây Chi nhánh Ngân hàng cần có biện pháp về lãi suất trung và dài hạn hợp lý dựa trên quy định trung của nhà nước để thu hút nguồn vốn trung và dài hạn nhiều hơn, để đảm bảo hoạt động của Ngân hàng ổn định trong việc sử dụng vốn.

**\*Xét về loại tiền gửi:**

Việc huy động tiền gửi bằng nội tệ là thế mạnh của Chi nhánh Ngân hàng. Tình hình huy động bằng nội tệ chiếm trên 60% tổng số dư tiền gửi trong ba năm liền. Năm 2011 đạt 414.866 triệu đồng. Sang năm 2012 đạt 909.944 triệu đồng tăng 495.078 triệu đồng tương đương tăng 26,51% so với năm 2011, và đến năm 2013 là 1.207.138 triệu đồng tăng 297.194 triệu đồng tương đương với tỷ lệ tăng là 6,01% so với năm 2012. Đối với việc huy động vốn tiền gửi bằng tiền gửi bằng ngoại tệ còn chiếm tỷ trọng rất thấp: năm 2011 đạt 269.83 triệu đồng tương đương chiếm 39,41% tổng số dư tiền gửi, năm 2012 đạt 134.718 triệu đồng tương đương chiếm 12,9% tổng số dư tiền gửi, năm 2013 đạt 89.385 triệu đồng chiếm 6,89% tổng số dư tiền gửi. Tuy chiếm tỷ lệ thấp nhưng cũng phần nào giúp Chi nhánh giảm đáng kể chi phí nhận vốn ngoại tệ từ trụ sở chính.

➤ *Tình hình huy động vốn từ tiền gửi phân loại theo khách hàng:*

**Bảng 2.3 : Bảng tỷ trọng tiền gửi theo đối tượng khách hàng của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)	Số dư	Tỷ trọng (%)
Khối cá nhân	521.442	76,16	857.772	82,11	1.170.678	90,29
Khối doanh nghiệp	163.254	23,84	186.889	17,89	125.846	9,71
<b>Σ số dư TG</b>	<b>684.696</b>	<b>100</b>	<b>1.044.662</b>	<b>100</b>	<b>1.296.523</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của NH TMCP Sài Gòn Thương Tín HP)

Thông qua bảng trên ta nhận thấy nguồn vốn huy động của Chi nhánh Ngân hàng chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn (>75%) là nguồn huy động tiền gửi từ dân cư. Để tăng trưởng lượng tiền gửi từ dân cư, ban lãnh đạo đã phát huy tối đa nguồn lực tại chỗ bằng biện pháp giao chỉ tiêu huy động vốn đến tất cả các cán bộ công nhân viên của Chi nhánh. Năm 2011, Chi nhánh huy động từ dân cư đạt 521.442 triệu đồng. Đến năm 2012, Chi nhánh huy động từ dân cư đạt 857.772 triệu đồng tăng 336.33 triệu đồng tương đương với tỷ lệ tăng là 5,95% so với năm 2011. Năm 2013 Chi nhánh huy động từ dân cư đạt 1.170.678 triệu đồng tăng 312.906 triệu đồng tương đương với tỷ lệ tăng là 8,18% so với năm 2012. Tuy nhiên nguồn vốn huy động tiền gửi từ doanh nghiệp chiếm tỷ trọng không cao nên Chi nhánh cần thiết lập chính sách tín dụng hợp lí, thu hút tiền gửi từ nhóm doanh nghiệp này.

*2.1.5.3. Hoạt động tín dụng*

**Bảng 2.4: Báo kết quả hoạt động cho vay của Sacombank Hải Phòng (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 (%)
<b>Cho vay ngắn hạn</b>	<b>358.515</b>	<b>53,9</b>	<b>343.057</b>	<b>55,25</b>	<b>319.718</b>	<b>53,78</b>
<i>Cho vay bằng VND</i>	349.726	52,58	322.840	52	312.086	52,5
<i>Cho vay bằng ngoại tệ</i>	8.789	1,32	20.216	3,25	7.631	1,28
<b>Cho vay trung hạn</b>	<b>205.519</b>	<b>30,9</b>	<b>177.275</b>	<b>28,55</b>	<b>170.071</b>	<b>28,6</b>
<i>Cho vay bằng VND</i>	204.532	30,7	177.275	28,55	170.071	28,6
<i>Cho vay bằng ngoại tệ</i>	986	0,2				
<b>Cho vay dài hạn</b>	<b>101.025</b>	<b>15,2</b>	<b>100.547</b>	<b>16,2</b>	<b>104.679</b>	<b>17,62</b>
<i>Cho vay bằng VND</i>	75.868	11,4	75.391	12,14	79.271	13,33
<i>Cho vay bằng ngoại tệ</i>	25.126	3,8	25.156	3,06	25.407	4,29
<b>Tổng số dư cho vay</b>	<b>665.059</b>	<b>100</b>	<b>620.879</b>	<b>100</b>	<b>594.468</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của NH TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng)

Qua bảng 2.4 ta thấy tổng số dư cho vay qua 3 năm có xu hướng giảm: Năm 2011 đạt 665.059 triệu đồng; năm 2012 đạt 620.879 triệu đồng đã giảm 44.180 triệu đồng tương ứng giảm 6,64% so với năm 2011 ; năm 2013 đạt 594.468 triệu đồng giảm 26.411 triệu đồng tương ứng giảm 4,25% so với năm 2012.

Cho vay bằng VNĐ chiếm tỷ trọng chủ yếu trong cơ cấu các khoản vay. Bên cạnh đó tình hình cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng > 50% từ năm 2011 – 2013.

+ Cuối năm 2011, Dư nợ cho vay quy VNĐ đạt gần 665 tỷ đồng, giảm 20 tỷ đồng so với đầu năm ( tăng trưởng 30%, hoàn thành 77% KH ). Với cơ cấu danh mục cho vay dần theo định hướng của khu vực. Thị phần cho vay của chi nhánh tăng từ mức 1,23% toàn địa bàn lên 1,3%. Chi nhánh luôn tuân thủ việc điều hành tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng trong từng thời kì. Chất lượng tín dụng được bảo đảm.

+ Cuối năm 2012, Dư nợ cho vay quy VNĐ là gần 621 tỷ đồng, giảm 45 tỷ đồng so với năm 2011 ( hoàn thành 75% KH ). Năm 2012 cho vay ngắn hạn là 343.057 triệu đồng tương ứng với giảm 4,31% so với năm 2011, cho vay trung hạn là 177.275 triệu đồng, giảm 28.244 triệu đồng tương ứng giảm 13,73% so với năm 2011; cho vay dài hạn là 100.547 triệu đồng, giảm 478 triệu đồng tương ứng giảm 0,47% so với năm 2011.

+ Cuối năm 2013, Dư nợ cho vay quy VNĐ đạt gần 595 tỷ đồng, giảm 26 tỷ đồng so với năm 2012 ( hoàn thành 70% KH ). Năm 2013 cho vay ngắn hạn là 319.718 triệu đồng giảm gần 23 tỷ đồng, tương ứng giảm 6,8% so với năm 2012; cho vay trung hạn là 170.071 triệu đồng giảm hơn 7 tỷ đồng tương ứng 4,1% so với năm 2012; cho vay dài hạn là 104.679 triệu đồng tăng hơn 4 tỷ đồng tương ứng với 4 % so với năm 2012.

=> Dư nợ cho vay giảm dần qua các năm do tình hình kinh tế chịu ảnh hưởng nặng nề của khủng hoảng kinh tế thế giới, chỉ số lạm phát tăng nên hoạt động tín dụng của Ngân hàng cũng bị ảnh hưởng. Chi nhánh cần đưa ra những chính sách tín dụng thích hợp để đẩy mạnh hoạt động tín dụng.

#### *2.1.5.4. Một số hoạt động dịch vụ khác*

**Bảng 2.5: Tình hình hoạt động dịch vụ của Sacombank Hải Phòng  
(2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu		Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Thanh toán quốc tế (ngàn USD)		22.444	21.500	20.476
Bảo lãnh (triệu đồng)		41.280	30.530	30.001
Chuyển tiền trong nước (triệu đồng)	Chuyển tiền đi	103.850	105.620	109.111
	Chuyển tiền đến	394.210	396.524	400.132

(Nguồn: Phòng Quản lý tín dụng Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng)

Do Ngân hàng thực hiện chính sách cơ cấu khách hàng và danh mục cho vay nên nhóm khách hàng nhập khẩu chuyển phần lớn các giao dịch sang các Ngân hàng khác, doanh số thanh toán quốc tế trong năm 2011 chỉ đạt 22.444 ngàn USD. Tuy nhiên, đến năm 2012 Ngân hàng đã tiếp cận và đa dạng hóa các khách hàng nhập khẩu các mặt hàng nhằm đa dạng hóa danh mục khách hàng và đã tiếp cận thành công các khách hàng xuất khẩu trong các lĩnh vực khai thác tài nguyên, xuất khẩu lao động và cung ứng dịch vụ du lịch giúp số hồ sơ thông qua Ngân hàng tăng lên rõ rệt, góp phần vào việc bù đắp thiếu hụt do việc cơ cấu lại khách hàng nhập khẩu của Ngân hàng. Nên đã giảm thiểu được doanh số thanh toán quốc tế giảm 944 ngàn USD với tỷ lệ giảm 4,21% chỉ bằng 1/3 so với năm 2011.

Hoạt động bảo lãnh trong năm 2011 đã được đẩy mạnh đạt 41.280 triệu đồng, nhất là sự khởi sắc trong nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán. Bên cạnh đó, các khách hàng trong lĩnh vực bảo lãnh thuế nhập khẩu ô tô và xây dựng góp phần lớn vào chỉ tiêu thu nhập Chi nhánh. Đến năm 2012 hoạt động bảo lãnh chỉ đạt 30.530 triệu đồng giảm 10.750 triệu đồng so với năm 2011, đây là tỷ lệ giảm cao nhất so với năm 2011. Sang đến 2013 do nhiều doanh nghiệp thu hẹp sản xuất, các dự án cũng ngừng triển khai do đó làm ảnh hưởng đến doanh số bảo lãnh chỉ đạt 30.001 triệu đồng giảm 529 triệu đồng so với cùng kì năm 2012.

Trái ngược với hoạt động thanh toán quốc tế và hoạt động bảo lãnh, dịch vụ chuyển tiền trong nước tăng đột biến. Một phần do mạng lưới hoạt động của Sacombank ngày càng mở rộng cùng sự liên kết với các Ngân hàng bạn đã tạo điều kiện cho Chi nhánh tăng nhanh cả về số lượng khách hàng chuyển tiền và

cả về doanh số chuyên tiền. Năm 2013 chuyên tiền đi đạt 109.111 triệu đồng tăng 3.491 triệu đồng so với năm 2012, chuyên tiền đến đạt 400.132 triệu đồng tăng 3.608 triệu đồng so với năm 2012.

2.1.5.5. *Kết quả hoạt động kinh doanh*

**Bảng 2.6: Bảng kết quả kinh doanh của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
<b>I.Thu hoạt động</b>	<b>48.319</b>	<b>51.938</b>	<b>47.810</b>
1. Thu nhập lãi thuần	34.876	41.023	36.155
2. Thu từ hoạt động dịch vụ	5.954	6.554	8.469
3. Thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	5.086	2.257	1.439
4. Thu từ hoạt động khác	2.404	2.105	1.478
<b>II.Chi hoạt động</b>	<b>20.960</b>	<b>25.105</b>	<b>25.182</b>
1. Chi phí điều hành	20.329	24.944	25.182
2. Chi nộp thuế và lệ phí	631	618	478
<b>III. LN trước DPRR</b>	<b>27.359</b>	<b>26.376</b>	<b>22.629</b>
<b>IV. DPRR</b>	<b>(60)</b>	<b>19.225</b>	<b>10.851</b>
<b>V. LN trước thuế TNDN</b>	<b>27.537</b>	<b>7.151</b>	<b>11.778</b>

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán của NH TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng )

Lợi nhuận trước DPRR của Chi nhánh năm 2011 là 27.359 triệu đồng. Đến năm 2012 thì lợi nhuận trước 747 triệu đồng, tương ứng với tỉ lệ giảm là 14,2%.

Lợi nhuận trước DPRR giảm là do: Tổng doanh thu năm 2012 so với năm 2011 tăng 3.619 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ tăng là 7.42% ( năm 2012 đạt 51.938 triệu đồng, năm 2011 đạt 48,319 triệu đồng ). Trong khi đó, tổng chi phí năm 2012 so với năm 2011 cũng tăng ( năm 2012 đạt 24.105 triệu đồng, năm 2011 đạt 20.960 triệu đồng ) nhưng do tỉ lệ tăng của chi phí cao hơn tỉ lệ tăng của lợi nhuận nên làm cho lợi nhuận trước DPRR giảm. Năm 2013 so với năm 2012 tổng doanh thu giảm 4.128 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ tăng 7.94%, năm 2013 so với 2012.



**\* Tổng doanh thu tăng là do:**

+ Thu nhập từ lãi thuần năm 2012 so với 2011 tăng 6147 triệu đồng % ( năm 2011 đạt 34,876 triệu đồng, năm 2012 đạt 41.023 triệu đồng. Năm 2013 so với 2012 thu nhập lãi thuần giảm 4868 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ giảm là 11,86 %.

+ Thu nhập từ hoạt động kinh doanh ngoại hối năm 2011 so với năm 2012 giảm 2829 triệu đồng, (năm 2011 đạt 5.086 triệu đồng, năm 2012 đạt 2.257 triệu đồng). Năm 2013 so với năm 2012 thu nhập từ hoạt động kinh doanh ngoại hối tăng 612.23 triệu đồng.

+ Thu từ hoạt động dịch vụ năm 2011 so với năm 2012 giảm ít là 600 triệu đồng. Tuy nhiên đến năm 2013 thì thu từ hoạt động dịch vụ lại có xu hướng tăng, so với năm 2012 là 1915 triệu đồng.

+ Thu từ hoạt động khác năm 2011 là 2,404 triệu đồng. Năm 2013 chiếm 1.748 triệu đồng.

Nhìn chung, việc thu từ hoạt động dịch vụ và thu từ hoạt động khác giảm ở mức thấp nên không ảnh hưởng nhiều đến tổng doanh thu. Đặc biệt, năm 2012 là năm mà Ngân hàng có đầy biến động với thị trường chứng khoán kém sôi động, cộng với việc NHNN hạn chế mua bán vàng miếng, giao dịch vàng miếng tại các NHTM. Tuy nhiên với sự nỗ lực cũng như cố gắng của toàn thể nhân viên Chi nhánh trong việc huy động và làm tốt công tác cho vay mà hoạt động thu từ kinh doanh ngoại hối vẫn với mức tương đối cao.

**\* Tổng chi phí tăng là do:**

+ Chi phí điều hành năm 2011 so với 2012 tăng 5.233 triệu đồng, tương ứng với tỉ lệ tăng là 24.04% ( năm 2012 đạt 24.105 triệu đồng, năm 2011 đạt 20.960 triệu đồng ). Năm 2013 thì chi phí này cũng tăng thêm 1077 triệu đồng so với năm 2012, tương ứng với tỉ lệ tăng là 4,2%. Cho thấy thấy Chi nhánh đang tăng cường đầu tư cho cán bộ nhân viên hoặc là tăng cường tuyển dụng thêm nhân viên.

+ Chi thuế phí năm 2011 so với 2012 giảm 13 triệu đồng, tương ứng với tỉ lệ giảm là 3,01% ( năm 2011 đạt 631 triệu đồng, năm 2012 đạt 618 triệu đồng ). Năm 2013 thì chi phí này lại giảm xuống so với năm 2012 là 140 triệu đồng, tương ứng với tỉ lệ giảm là 22,6%. Ba khoản chi phí sau giảm, chứng tỏ năm qua Ngân hàng đã chú trọng đầu tư cho cán bộ công nhân viên.

Tóm lại là, Lợi nhuận trước DPRR của Ngân hàng giảm đi mặc dù tổng doanh thu các năm có xu hướng tăng lên. Do đó, Chi nhánh cần có biện pháp quản lý chi phí này tiết kiệm hơn để Ngân hàng đạt được lợi nhuận cao hơn trong những năm tiếp theo.

## **2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn**

### **Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng giai đoạn 2011- 2013.**

Tín dụng là quan hệ vay mượn, gồm cả đi vay và cho vay. Tín dụng là hoạt động quan trọng nhất của các Ngân hàng nói riêng và của các trung gian tài chính nói chung, tín dụng chiếm tỉ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo ra thu nhập lớn nhưng cũng là hoạt động mang lại nhiều rủi ro cao nhất.

Theo Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, trong những năm qua, cơ cấu tín dụng đã có sự thay đổi tích cực theo hướng tăng dư nợ cho vay trung, dài hạn và tập trung hỗ trợ cho những ngành, lĩnh vực kinh tế quan trọng như nâng cấp, xây dựng cơ sở hạ tầng, bất động sản, thúc đẩy xuất khẩu và dịch vụ, nuôi trồng thủy sản, kinh doanh chứng khoán và tiêu dùng. Ở những địa phương có tốc độ công nghiệp hóa nhanh, các nguồn huy động, thanh toán, cho vay của hệ thống Ngân hàng cũng có tốc độ tăng trưởng cao ngoài dự kiến.

Mạng lưới Ngân hàng không ngừng được mở rộng với tốc độ rất nhanh. Quy mô vốn và năng lực tài chính được nâng cao rõ rệt. Công nghệ Ngân hàng cùng trình độ quản trị điều hành, chất lượng nguồn nhân lực được cải thiện đáng kể.

Dựa trên phương hướng mục tiêu phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng hoạt động chủ yếu trên địa bàn thành phố Hải Phòng có uy tín lâu năm nên thu hút được nhiều khách hàng lớn và có quan hệ rất tốt với Ngân hàng, chính vì thế mà nguồn vốn huy động và dư nợ của Chi nhánh cao, qua các năm đều thấy có sự chuyển biến tốt, trong từng thời kỳ đều đạt được mục tiêu cho dù gặp phải rất nhiều khó khăn trong tình hình kinh tế hiện nay. Xuất phát từ định hướng chung của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín là “Phát triển – An toàn – Hiệu quả” trong thời gian tới Chi nhánh sẽ đẩy mạnh các hoạt động hơn nữa để đạt được mục tiêu đó.

#### **2.2.1. Chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định tính**

Để đạt hiệu quả kinh doanh cao nhất và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng, 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 bao gồm***

Khách hàng được hướng dẫn làm thủ tục rất chu đáo, tận tình; ngoài ra còn được cán bộ tín dụng tư vấn cho hoạt động kinh doanh của khách hàng. Quá trình thẩm định một món vay diễn ra khá chặt chẽ: mỗi món vay đều có từ 2 cán bộ tín dụng trở lên thẩm định; với những khoản vay lớn có tài sản thế chấp thì có cả lãnh đạo (giám đốc, phó giám đốc) cùng tham gia thẩm định do đó công tác thẩm định mang tính khách quan hơn.

Việc thẩm định món vay dựa vào rất nhiều chỉ tiêu: tính khả thi của dự án, tính chất pháp lý và năng lực pháp lý của khách hàng, tình hình thị trường... Mọi món vay dù lớn hay nhỏ, ngắn hạn hay dài hạn đều có hợp đồng tín dụng kí kết theo sự thỏa thuận của Ngân hàng với khách hàng.

Sau khi cho vay, cán bộ tín dụng rất có trách nhiệm trong công tác sử dụng vốn vay đúng mục đích và thường xuyên đôn đốc thực hiện tốt nghĩa vụ trả nợ. Kết quả đó đã chứng minh tính thiết thực và hiệu quả trong công tác thực hiện quy chế cho vay của đội ngũ cán bộ tín dụng Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.

***\*Thủ tục vay bao gồm:***

- ✓ Hồ sơ pháp lý
- ✓ Tài sản đảm bảo
- ✓ Báo cáo tài chính
- ✓ Hồ sơ tín dụng
- ✓ Hồ sơ giải ngân
- ✓ Chứng từ sau tất toán

➤ ***Thời gian xét duyệt nhanh chóng:***

Trong thời gian không quá 5 ngày làm việc đối với cho vay ngắn hạn và không quá 15 ngày làm việc đối với cho vay trung, dài hạn kể từ khi Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng nhận được đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ và thông tin cần thiết của khách hàng theo yêu cầu, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng sẽ thông báo chấp thuận hoặc không chấp thuận cho vay.

➤ **Cơ sở vật chất, khoa học công nghệ Ngân hàng luôn được nâng cấp và đổi mới.**

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 được thái độ làm việc, phục vụ khách hàng của cán bộ trong Ngân hàng để điều chỉnh kịp thời. Ngoài ra Chi nhánh đã được trang bị lại và nâng cao một loạt máy tính mới 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 cho cán bộ tín dụng có nhiều thời gian tiếp cận khách hàng.

➤ **Chất lượng cán bộ công nhân viên**

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 đi học thêm, khuyến khích học nâng cao, thường xuyên cho đi học tiếp thu về nghiệp vụ và những thay đổi mới trong hoạt động tín dụng. Đồng thời tuyển mới những cán bộ tín dụng trẻ có trình độ, có lòng nhiệt tình, hăng say công việc. Điều đó đã tạo thêm luồng sinh khí mới cho toàn bộ Chi nhánh.

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

**2.2.2. Chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định lượng**

**2.2.2.1. Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ**

**Bảng 2.7: Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: triệu đồng

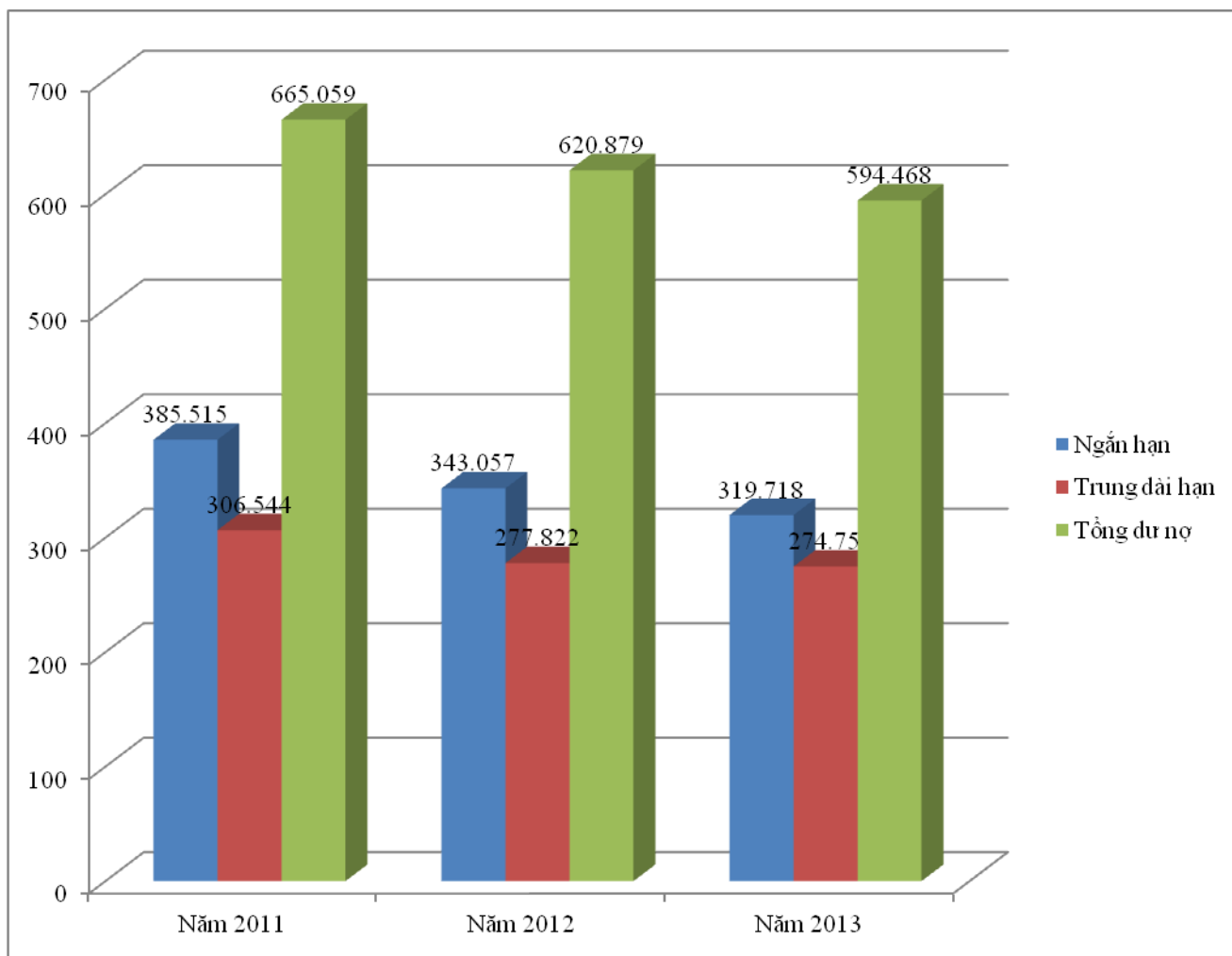
Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	So sánh		Năm 2013	So sánh	
			Số tiền	%		Số tiền	%
Cho vay ngắn hạn	358.515	343.057	-15.458	-4,31%	319.718	-23.339	-6,80%
Cho vay trung và dài hạn	306.544	277.822	-28.722	-9.37%	274.750	-3.072	-1,11%
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>665.059</b>	<b>620.879</b>	<b>-44.18</b>	<b>-6.64%</b>	<b>594.468</b>	<b>-26.411</b>	<b>-4,25%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của NH TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng)

Tỷ lệ cho vay trung-dài hạn thấp hơn tỷ lệ cho vay ngắn hạn; năm 2011 đạt 306.544 triệu đồng, năm 2012 giảm xuống còn 277.822 triệu đồng ( giảm 28.722 triệu đồng tương ứng giảm 9.37% so với năm 2011), năm 2013 giảm 3.072 triệu đồng tương ứng giảm 1,11% so với năm 2012.

**Biểu đồ 2.2: Dư nợ theo kì hạn của Sacombank Hải Phòng**

ĐVT: Triệu đồng



Nhìn chung tổng dư nợ năm 2011- 2013 cao nhưng giảm dần qua các năm là do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính, suy thoái toàn cầu, cơ chế chính sách có nhiều thay đổi và cả cơ chế lãi suất... Nhưng tổng dư nợ cao chưa chứng tỏ được hoạt động tín dụng của Sacombank Hải Phòng là tốt. Nguyên nhân là do trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, nguồn vốn lưu động của các thành phần kinh tế thường xuyên bị thiếu hụt; đặc biệt là trong giai đoạn 2011-2013. Trong khi đó, nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu này cho DN chính là nguồn tín dụng ngắn hạn của Ngân hàng. Hiện nay, nước ta đã và đang trong quá trình công nghiệp hóa, tốc độ phát triển kinh tế ở mức độ cao thì vốn lưu

động lại cần thiết hơn bao giờ hết. Vì vậy, rủi ro tín dụng là cao, hơn nữa việc cho vay ngắn hạn chiếm ưu thế hơn cho vay trung và dài hạn.

**Bảng 2.8: Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ theo chất lượng tín dụng tại Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>665.059</b>	<b>620.879</b>	<b>594.468</b>
Nợ đủ tiêu chuẩn	629.765	591.503	534.032
Nợ cần chú ý	34.586	7.637	24.940
Nợ dưới tiêu chuẩn	708	8.602	17.971
Nợ nghi ngờ	0	10.501	7.535
Nợ có khả năng mất vốn	0	2.635	9.990

(Nguồn: Phòng Quản lý tín dụng của NHTMCP Sài Gòn Thương Tín –

Chi nhánh Hải Phòng)

Qua bảng 2.8 ta thấy nhìn chung dư nợ vay của Chi nhánh nợ đủ tiêu chuẩn chiếm tỉ trọng lớn trên 90% trong suốt giai đoạn. Tuy nhiên nợ dưới tiêu chuẩn có xu hướng tăng lên, đặc biệt năm 2012 xuất hiện các món nợ có khả năng mất vốn. Cụ thể là:

+ Năm 2011 tỉ lệ nợ xấu là 0,12%. Chi nhánh luôn đặt vấn đề ngăn chặn và kiểm soát nợ quá hạn là một trong những mối quan tâm hàng đầu trước khi xử lý nợ quá hạn. Phân ban ngăn chặn và xử lý nợ quá hạn của Chi nhánh hoạt động hiệu quả.

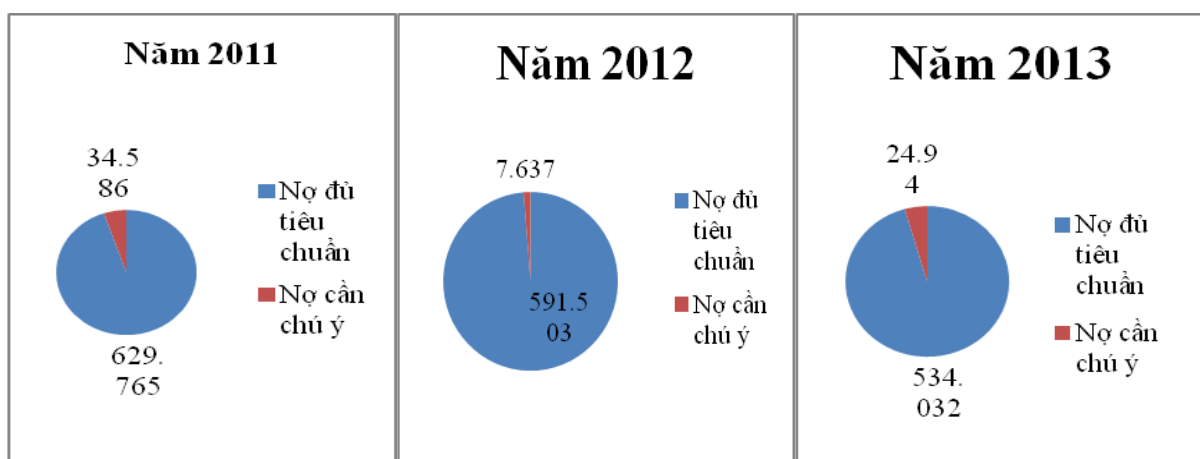
+ Năm 2012 tỉ lệ nợ xấu là 3,5%. Chi nhánh luôn đặt vấn đề ngăn chặn và kiểm soát nợ quá hạn là một trong những mối quan tâm hàng đầu trước khi xử lý nợ quá hạn. Tuy nhiên, do phát sinh nợ quá hạn trong thời gian gian qua. Chi nhánh luôn có những giải pháp trong công tác xử lý nợ quá hạn, đảm bảo luôn bám sát, theo dõi chặt chẽ và từng bước khắc phục, thu hồi nợ vay hạn chế tối đa tổn thất cho Ngân hàng. Trong năm 2012 nợ cần chú ý giảm đột ngột 26.949 triệu đồng so với năm 2011( năm 2011 đạt 34.586, năm 2012 đạt 7.637 triệu đồng ) và nợ dưới tiêu chuẩn lại tăng đột ngột từ 708 triệu đồng đến 8.602 triệu đồng.

+ Năm 2013 tỉ lệ nợ xấu là 5,97%, trong đó nợ có khả năng mất vốn là 1,69%. Chi nhánh luôn đặt vấn đề ngăn chặn và kiểm soát nợ quá hạn là một trong những mối quan tâm hàng đầu trước khi xử lí nợ quá hạn. Chi nhánh luôn có những giải pháp trong công tác xử lí nợ quá hạn, đảm bảo luôn bám sát, theo dõi chặt chẽ và từng bước khắc phục, thu hồi nợ vay hạn chế tối đa tổn thất cho Ngân hàng. Năm 2013 dư nợ cần chú ý là 24.940 triệu đồng, tăng 17.303 triệu đồng so với năm 2012. Dư nợ dưới tiêu chuẩn là 17.971 triệu đồng, tăng 9.369 triệu đồng so với năm 2012; dư nợ nghi ngờ giảm 2.966 triệu đồng so với năm 2012; nợ có khả năng mất vốn là đột ngột tăng 7.355 triệu đồng.

Nhìn chung tình hình cho vay có nhiều biến động nguyên nhân là do năm 2011 tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế Việt Nam chậm lại, mức độ lạm phát tăng cao, đồng tiền mất giá so với nhiều nước trong khu vực, chỉ số chứng khoán cũng “đi xuống” nhanh nhất trong các nước, bất ổn kinh tế vĩ mô và đảm bảo an sinh xã hội đã trở thành thách thức lớn. Sự bất ổn của nền kinh tế như hiện tượng tăng giá đồng loạt đối với những mặt hàng thiết yếu như điện, nước, nhiên liệu, khủng hoảng kinh tế của tập đoàn kinh tế nhà nước, chính sách tiền tệ, giá vàng, lãi suất, tỉ giá đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động của các doanh nghiệp và ảnh hưởng đến lĩnh vực tài chính tiền tệ.

**Biểu đồ 2.3: Dư nợ theo chất lượng tín dụng của Sacombank Hải Phòng**

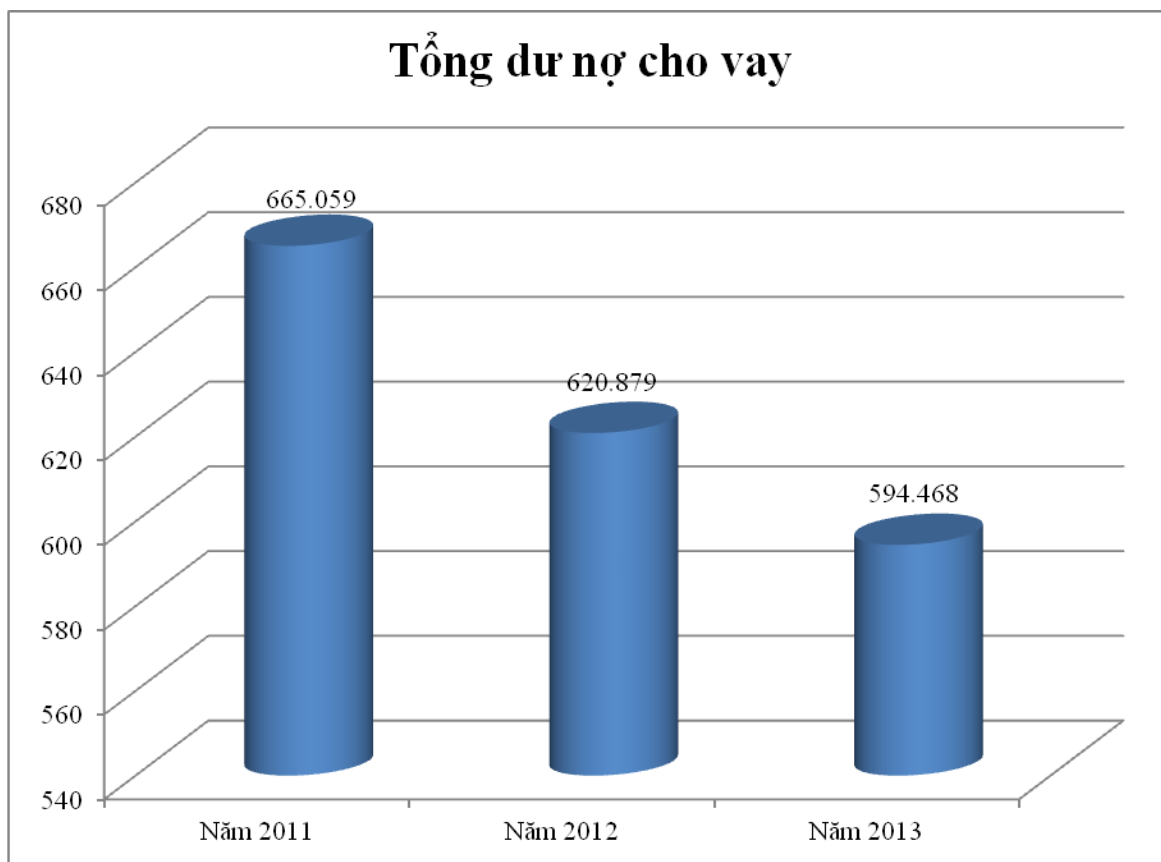
ĐVT: Triệu đồng



Qua biểu đồ trên ta có thể thấy Nợ đủ tiêu chuẩn (nợ nhóm 1) luôn chiếm trọng cao nhất (trên 90%) trong tổng dư nợ. Cụ thể Nợ đủ tiêu chuẩn năm 2011 chiếm 94,6% (tương đương 629.765 triệu đồng), năm 2012 chiếm 95,3% (tương đương 591.503 triệu đồng), năm 2013 chiếm 90% (tương đương 534.032 triệu đồng). Mặc dù chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng đây vẫn là con số hơi thấp, nó chứng tỏ các món vay có tiềm ẩn rủi ro cao hơn.

**Biểu đồ 2.4: Tổng dư nợ cho vay tại Sacombank Hải Phòng**

ĐVT: Triệu đồng



**2.2.2.2. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ**

Tình hình kinh tế trong và ngoài nước trong những năm qua có nhiều biến động đã làm ảnh hưởng khá nhiều đến tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng nói chung và tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay của Chi nhánh nói riêng.

**Bảng 2.9. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	So sánh		Năm 2013	So sánh	
			Số tiền	%		Số tiền	%
1. Doanh số cho vay	680.562	622.367	-58.195	-8,5%	608.443	-13.924	-2,2%
2. Doanh số thu nợ	635.922	671.146	35.224	5,5%	582.776	-88.37	-1,3%

(Nguồn: Phòng kế toán tổng hợp Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín HP)

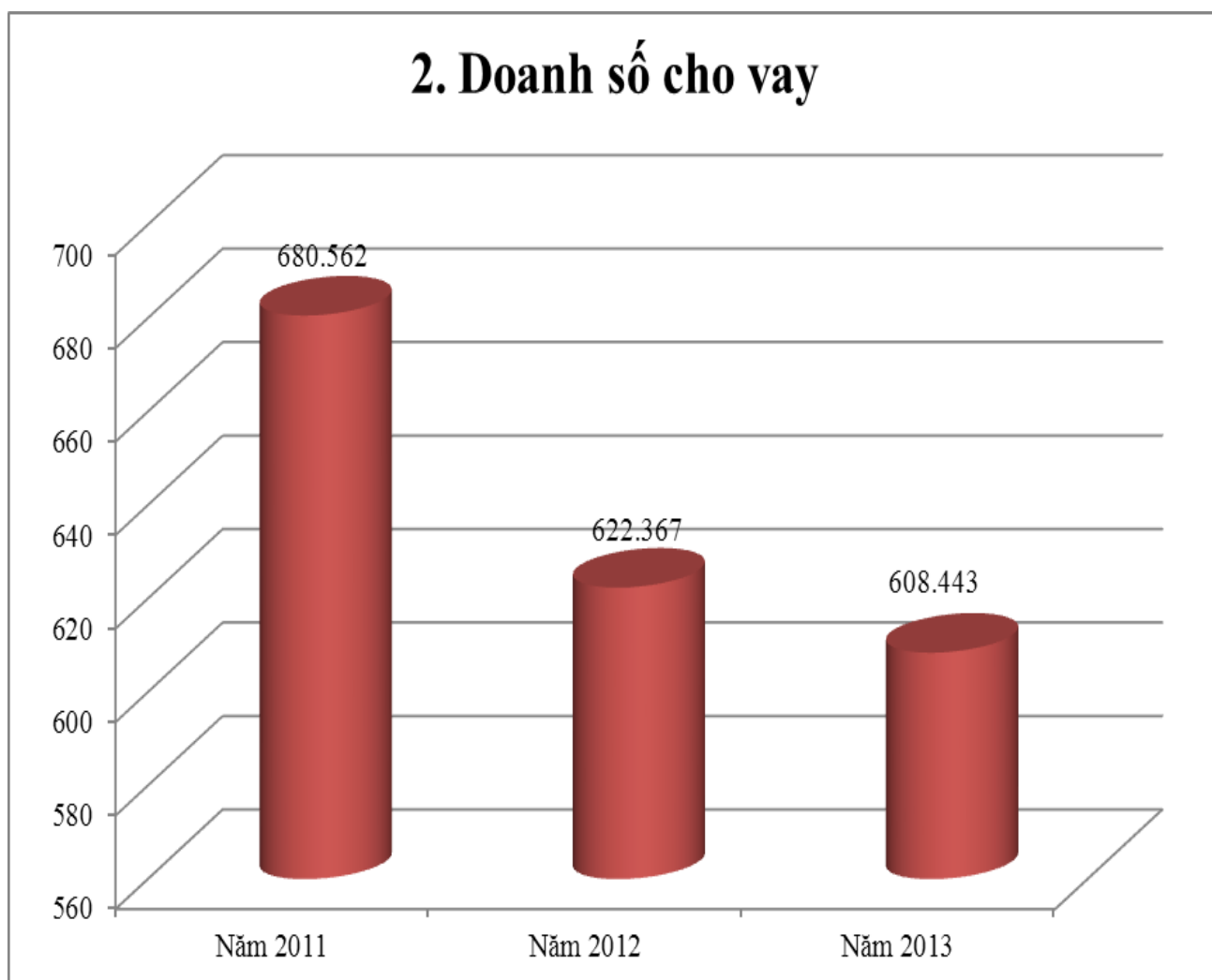


**\*Về doanh số cho vay**

Nhìn chung, tổng doanh số cho vay của Sacombank Hải Phòng tăng trưởng khá cao thể hiện quy mô hoạt động tín dụng của Chi nhánh ngày càng được mở rộng. Mặc dù trong các năm trở lại đây nền kinh tế nước ta bị ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu làm cho doanh số cho vay tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng có xu hướng giảm dần qua các năm: năm 2011 đạt 680.562 triệu đồng, năm 2012 giảm xuống còn 622.367 triệu đồng (giảm 58.195 triệu đồng so với năm 2011), năm 2012 tiếp tục giảm xuống còn 608.443 triệu đồng (giảm 13.924 triệu đồng so với năm 2012). 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, bất động sản

**Biểu đồ 2.5: Doanh số cho vay tại Sacombank Hải Phòng**

ĐVT: Triệu đồng

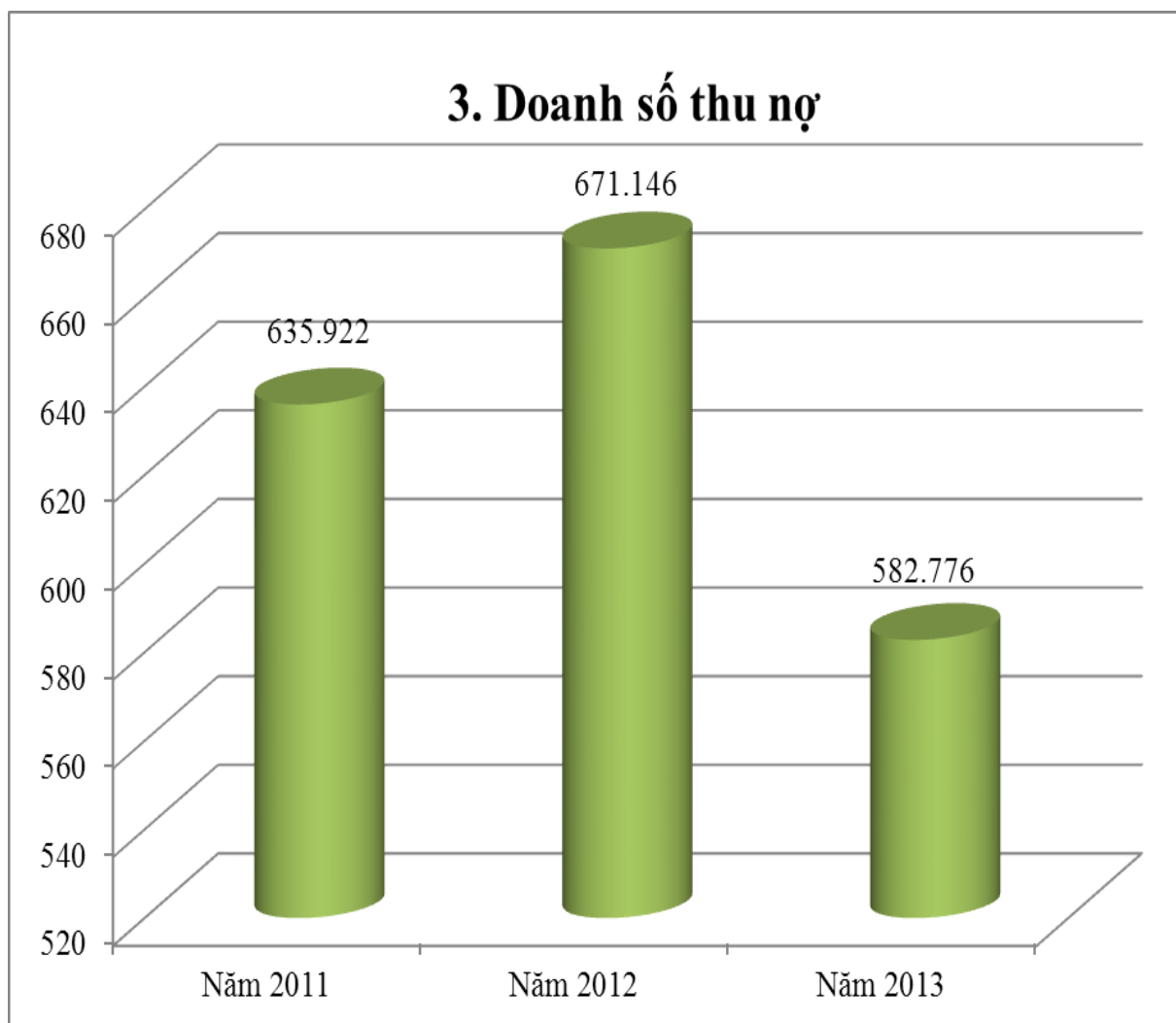


**\*Về doanh số thu nợ**

Doanh số thu nợ tại Sacombank Hải Phòng nhìn chung tương đối cao và có sự biến động. Năm 2011 đạt 635.922 triệu đồng, năm 2012 tăng 35.224 triệu đồng đạt 671.146 triệu đồng. Năm 2013 giảm xuống còn 582.776 triệu đồng (giảm 88.37 triệu đồng). Nguyên nhân có sự biến động này là do tình hình kinh tế khó khăn, dư nợ tín dụng cao làm cho doanh nghiệp không kinh doanh được, dẫn đến việc khó có thể trả nợ và khi thu hồi vốn càng nhiều sẽ càng tăng chi phí, làm giảm lợi nhuận.

**Biểu đồ 2.6: Doanh số thu nợ tại Sacombank Hải Phòng**

ĐVT: Triệu đồng



Biểu đồ trên đã thể hiện hiệu quả kinh tế từ đồng vốn vay của khách hàng, đầu tư sinh lời đáp ứng được việc hoàn trả nợ vay cho Ngân hàng. Bên cạnh đó, công tác tín dụng của Ngân hàng được nâng cao, đặc biệt là công tác thu nợ.

2.2.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn

**Bảng 2.10: Chất lượng dư nợ cho vay của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>665.059</b>	<b>100%</b>	<b>620.879</b>	<b>100%</b>	<b>594.468</b>	<b>100%</b>
Nợ đủ tiêu chuẩn	629.765	94,68%	591.503	95,27%	534.032	89,83%
Nợ cần chú ý	34.586	5,2%	7.637	1,23%	24.940	4,20%
Nợ dưới tiêu chuẩn	708	0,12%	8.602	1,38%	17.971	3,02%
Nợ nghi ngờ	0		10.501	1,69%	7.535	1,26%
Nợ có khả năng mất vốn	0		2.635	0,43%	9.990	1,69%
Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ		<b>5,3%</b>		<b>4,73%</b>		<b>10,16%</b>
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ		0,12%		3,5%		5,97%

(Nguồn: Phòng Quản lý tín dụng của NHTMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng)

Trước hết xét về tỷ lệ nợ quá hạn:

**Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ quá hạn của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Nợ quá hạn	34.586	29.375	60.436
Dư nợ tín dụng	665.059	620.879	594.468
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ</b>	<b>5,3%</b>	<b>4,73%</b>	<b>10,16%</b>

Nhìn vào bảng tỷ lệ nợ quá hạn trên ta có thể thấy rõ được tình hình nợ quá hạn tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng trong 3 năm vừa qua. Do chịu ảnh hưởng nặng nề của khủng hoảng kinh tế toàn cầu nên nợ quá hạn đã có sự biến đổi liên tục qua các năm. Năm 2011, nợ quá hạn ở mức là 34.586 triệu đồng và tỷ lệ nợ quá hạn là 5,3%. Nhưng đến năm 2012 nợ quá hạn giảm nhẹ xuống mức 29.375 triệu đồng, giảm 5211 triệu đồng so với 2011 và tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ là 4,73%. Tuy nhiên đến năm 2013, Ngân hàng tình hình nợ qua hạn này tăng đột biến, nợ quá hạn vẫn tăng đến mức

60.436 triệu đồng so với năm 2012 và tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ là 10,16%. Có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ năm 2013 đạt ở mức cao trên 5%. Ta tiếp tục xét về tình hình nợ xấu của Ngân hàng qua bảng dưới đây:

**Bảng 2.12: Tỷ lệ nợ xấu và Cơ cấu nhóm nợ xấu của Sacombank Hải Phòng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ	0,12%	3,5%	5,97%
<i>Các nhóm nợ</i>			
Nợ nhóm 3	0,12%	1,38%	3,02%
Nợ nhóm 4	0	1,69%	1,26%
Nợ nhóm 5	0	0,43%	1,69%

Nhìn vào bảng 2.12 ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng tăng dần qua các năm, tuy nhiên điều này có thể hiểu được trong tình hình kinh tế đang chịu sự khủng hoảng toàn cầu. Và đến năm 2013 tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của Ngân hàng đã ở mức 5,9%. Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ đã được khoan, nợ vay thanh toán công nợ, nợ của những đơn vị đã ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu khả quan là nợ xấu có chiều hướng tăng lên tập trung chủ yếu vẫn là nợ nhóm 3 và nhóm 5, rất dễ có nguy cơ mất vốn. Nhằm bắt được tình hình này Ngân hàng đã khẩn trương đề ra những biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2014.

#### 2.2.2.4. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

Để đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng và khả năng quản trị các khoản tín dụng của Ngân hàng ta xem xét chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng trong 3 năm từ năm 2011 đến năm 2013.

**Bảng 2.13: Vòng quay vốn tín dụng của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số thu nợ	635.922	671.146	582.776
Dư nợ bình quân	665.059	620.879	594.468
<b>Vòng quay vốn tín dụng</b>	<b>0,96</b>	<b>1,08</b>	<b>0,98</b>

Qua bảng số liệu trên ta thấy vòng quay vốn tín dụng của Sacombank Hải Phòng diễn ra khá tốt. Cụ thể năm 2011 đạt 0,96 vòng, sang năm 2012 đồng vốn của NH quay vòng nhanh hơn so với năm 2011 đạt 1,08 vòng. Nguyên nhân là do tốc độ tăng của Doanh số thu nợ nhanh hơn so với tốc độ tăng của Dư nợ bình quân. Sang năm 2013, trong khi Doanh số thu nợ giảm mà Dư nợ bình quân giảm khiến cho vòng quay vốn tín dụng lại giảm xuống còn 0,98 vòng. Điều này bắt nguồn từ tín dụng ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cho vay và cả doanh số thu nợ. Trong định hướng sắp tới, Ngân hàng cần phải quan tâm thu hồi những món nợ đã đến hạn, cần có những giải pháp hữu hiệu để đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn, giúp gia tăng doanh số thu nợ, đẩy nhanh tốc độ quay vòng vốn tín dụng, góp phần nâng cao hiệu quả huy động và chất lượng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng.

#### 2.2.2.5. Thu nhập từ hoạt động tín dụng

**Bảng 2.14: Thu nhập từ hoạt động tín dụng của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng thu nhập	48.319	51.938	47.810
Lãi từ hoạt động tín dụng	34.876	42.023	36.155
<b>Tỷ lệ TN từ hoạt động TD</b>	<b>72,18%</b>	<b>80,90%</b>	<b>75,62%</b>

Nhìn vào bảng 2.13 trên ta thấy tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng hoàn toàn phù hợp với những gì đang diễn ra hiện nay, phản ánh đúng những gì đang diễn ra. Sự biến động của thu nhập từ hoạt động tín dụng hoàn toàn trùng khớp với sự biến động của tổng thu nhập. Có thể nói trong 3 năm Ngân hàng Sacombank Chi nhánh Hải Phòng luôn giữ được tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng trên 70% là vô cùng thành công. Điều này cho thấy hiện thời Ngân hàng đang thực thi các biện pháp vô cùng hiệu quả trong quãng thời kì khủng hoảng của nền kinh tế như hiện nay. Cho thấy Ngân hàng có năng lực quản lý cho vay và thu hồi nợ khá chắc chắn. Ngân hàng cần tiếp tục xem xét và phát huy điều này hơn nữa trong tương lai. Hiện nay sang năm 2014 nền kinh tế đang có dấu hiệu phục hồi, Ngân hàng đang xem xét việc nới lỏng hơn chính sách cho vay góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp phục hồi giúp nâng lại nền kinh tế của địa bàn

nói riêng và cả nước nói chung. Nhưng nói lỏng hơn không có nghĩa là tăng tính rủi ro lên.

#### 2.2.2.6. Hiệu suất sử dụng vốn

**Bảng 2.15: Hiệu suất sử dụng vốn của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng dư nợ	635.922	671.146	582.776
Tổng vốn huy động	853.868	1.244.149	1.502.950
<b>Hiệu suất sử dụng vốn TD</b>	<b>75%</b>	<b>54%</b>	<b>38%</b>

Nhìn chung, trong thời gian qua Sacombank Hải Phòng đã khai thác triệt để nguồn vốn huy động của mình. Năm 2011, chỉ tiêu này là 75% (cho biết trong 100 đồng vốn huy động được có 75 đồng để cho vay), đến năm 2011 thì chỉ tiêu này giảm mạnh xuống còn 54% (cho biết trong 100 đồng vốn huy động được có 54 đồng để cho vay). Nguyên nhân là khủng hoảng kinh tế. Sang đến năm 2013, Tổng dư nợ làm chỉ tiêu này giảm xuống còn 38% (cho biết trong 100 đồng vốn huy động được có 38 đồng để cho vay). Điều này cho thấy nhu cầu vốn vay của khách hàng là khá lớn trong khi nguồn vốn huy động của Ngân hàng tăng khá nhanh. Vì vậy, Ngân hàng không đạt hiệu quả cao trong việc sử dụng tài sản của mình.

Do đó, Ngân hàng cần mở rộng nhiều hình thức huy động vốn mới để thu hút mạnh hơn nguồn vốn nhân rỗi trong dân cư, góp phần chống lạm phát thông qua việc giảm bớt lượng tiền mặt trong lưu thông, đầu tư tín dụng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng cũng như mạng lại lợi nhuận và gia tăng tính tự chủ của Ngân hàng trong hoạt động kinh doanh

#### 2.2.2.7. Thu hồi nợ

**Bảng 2.16: Chỉ tiêu thu hồi nợ của Sacombank Hải Phòng (2011 – 2013)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số thu nợ	635.922	671.146	582.776
Doanh số cho vay	680.562	622.367	608.443
<b>Hệ số thu hồi nợ</b>	<b>0,93</b>	<b>1,08</b>	<b>0,96</b>

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của Ngân hàng. Nó phản ánh trong 1 thời kì nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì Ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn.

Nhìn chung hệ số thu nợ của Ngân hàng có biến đổi nhưng theo hướng tích cực. Cụ thể là năm 2011 tỷ số là 0,93 tức là cứ 100 đồng cho vay Ngân hàng thu được 93 đồng và chỉ số đạt 1,08 vào năm 2012 và đạt 0,96 năm 2013.

### **2.2.3. Đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng**

#### **2.2.3.1. Những thành tựu đạt được**

- Trong những năm gần đây, quá trình phát triển kinh tế xã hội của đất nước diễn ra trong điều kiện có nhiều thách thức lớn, hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của các thành phần kinh tế chưa cao, thị trường ngoại tệ thiếu ổn định, lạm phát và giá cả tăng liên tục,... Tuy vậy, Ngân hàng Sacombank Hải Phòng đã có những bước phát triển vững chắc và đạt được nhiều kết quả rất đáng khích lệ, là một trong những Chi nhánh hoạt động tốt của hệ thống Ngân hàng Sacombank trong nhiều năm liền.

+ Tốc độ tăng trưởng trong thời gian qua khá cao, doanh số vốn huy động ngày càng tăng, và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng nguồn vốn hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

+ Các chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về quy mô của hoạt động cho vay đều tăng: Doanh số cho vay, dư nợ cho vay đều có tốc độ tăng tương đối khá. Dư nợ ngắn hạn và trung hạn khá lành mạnh. Đây là những khoản vay rủi ro thấp, thu hồi vốn nhanh.

+ Nhờ cải tiến quy trình tín dụng, rút ngắn trong từng khâu. Lợi thế này sẽ giúp Ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng luôn có thủ tục nhanh gọn.

+ Chất lượng cho vay nhìn chung là được cải thiện tốt hơn khi mà Ngân hàng đã ban hành thể lệ cho vay mua - sửa chữa - xây dựng nhà; thể lệ cho vay mua ô tô, thể lệ cho vay du học. Trước đây, Ngân hàng mới có quy chế cho vay đối với các khách hàng nói chung, mà không có các quy định cụ thể đối với từng sản phẩm gây khó khăn cho cán bộ tín dụng trong việc xét duyệt các khoản vay (mức độ và thời hạn tối đa mà khách hàng có thể vay). Ngân hàng còn ban hành xếp hạng tín dụng, nhờ vậy CBTD có căn cứ rõ ràng hơn trong việc đánh giá khách hàng. Góp phần nâng cao chất lượng cho vay của Ngân hàng.

- Bằng khen và giải thưởng dành được qua các năm 2011 – 2013

+ **Năm 2013:**

- ✓ Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam 2013
- ✓ Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam 2013
- ✓ Tỷ lệ điện đạt chuẩn STP về thanh toán quốc tế
- ✓ Giải bạch kim dành cho Báo cáo thường niên 2012 xuất sắc trong ngành
- ✓ Xếp hạng thứ 31 trong Top 100 Báo cáo thường niên xuất sắc nhất toàn cầu 2012
- ✓ Xếp hạng thứ 13 trong Top 50 Báo cáo thường niên xuất sắc nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương 2012
- ✓ Top 10 Báo cáo thường niên Việt Nam xuất sắc nhất 2012

+ **Năm 2012**

- ✓ Ngân hàng có dịch vụ ngoại hối tốt nhất Việt Nam 2012
- ✓ Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam 2012
- ✓ Ngân hàng tiêu biểu 2012

+ **Năm 2011**

- ✓ Ngân hàng có dịch vụ ngoại hối tốt nhất Việt Nam 2011
- ✓ Ngân hàng giao dịch tốt nhất tại Việt Nam
- ✓ Ngân hàng có dịch vụ quản lý tiền mặt tốt nhất Việt Nam
- ✓ Ngân hàng có cơ cấu quản trị doanh nghiệp chặt chẽ và hoạt động quan hệ nhà đầu tư tốt nhất năm 2011
- ✓ Top 10 Báo cáo thường niên tốt nhất Việt Nam 2010

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

##### \* **Hạn chế**

+ Mặc dù dư nợ tín dụng giảm qua các năm, nhưng tỷ trọng của nó so với tài sản hay tổng vốn huy động thông thường ngày một tăng, như vậy hoạt động tín dụng vẫn còn chưa tương xứng với tiềm năng đặc biệt là tiềm năng về huy động vốn của Ngân hàng. Và việc giảm tỷ trọng dư nợ để thực hiện chiến lược kinh doanh an toàn đã khiến cho thu nhập từ hoạt động tín dụng giảm sút đáng kể.

+ Nguồn vốn tự có của Ngân hàng không đủ để dùng cho vay trung dài hạn. Việc tăng trưởng nguồn vốn nhất là trung hạn và dài hạn trong dân cư và huy động từ nguồn tiền gửi của khách hàng vẫn là nhiệm vụ chiến lược lâu dài,



là khâu mở đường cho hoạt động kinh doanh của Sacombank Hải Phòng. Để huy động vốn thì phải đảm bảo lợi ích cho người gửi có lãi suất huy động cao, nhưng cho vay trung và dài hạn cũng với lãi suất cao thì doanh nghiệp không chấp nhận được. Đây là vấn đề khó khăn tạo sức ép đối với Ngân hàng trong kinh doanh.

+ Cơ cấu cho vay chưa cân đối, chỉ tập trung vào một số lĩnh vực mà chưa khai thác khách hàng ở các lĩnh vực tiềm năng khác.

+ Tỷ lệ nợ xấu ngày càng gia tăng, ảnh hưởng không tốt đến hiệu quả hoạt động của Ngân hàng.

+ Một số quy định cho vay của Sacombank Hải phòng đôi khi còn quá chặt chẽ dẫn đến lượng khách hàng đáp ứng được yêu cầu của Ngân hàng ít, số lượng khách hàng vay vốn không nhiều.

+ Chất lượng cán bộ còn nhiều bất cập, còn thiếu kinh nghiệm trong công tác tín dụng.

+ Hệ thống thông tin tín dụng còn nhiều hạn chế, ảnh hưởng đến công tác quản lý, điều hành và việc cập nhật thông tin phục vụ cho công tác thẩm định, nên khả năng nghiên cứu, đánh giá khách hàng, dự báo tình hình tín dụng còn yếu, bị động, có lúc còn bị lỡ cơ hội.

+ Công tác thu nợ, xử lý tài sản thế chấp còn kém hiệu quả.

### **\*Nguyên nhân**

#### **➤ Nguyên nhân từ phía Ngân hàng**

*Về mở rộng nguồn vốn trung và dài hạn:* Nguồn vốn dùng để cho vay trung dài hạn chưa có tính ổn định. Vốn tự có là một trong những nguồn hình thành các NHTM cho vay trung và dài hạn. Đây là nguồn vốn ổn định, an toàn nhưng lại quá nhỏ bé so với nhu cầu vay vốn của toàn bộ nền kinh tế. Ngân hàng hoạt động chủ yếu bằng nguồn vốn huy động. Tuy nhiên nguồn vốn huy động có kì hạn từ 12 trở lên lại chiếm tỷ trọng không cao làm ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của Ngân hàng.

*Về một số quy định cho vay của Sacombank Hải Phòng đôi khi còn quá chặt chẽ:* Nguyên nhân là do Ngân hàng đảm bảo nguyên tắc an toàn trong hoạt động cho vay.

*Về công tác đánh giá, phân loại khách hàng, phân tích hoạt động sản xuất kinh doanh, năng lực tài chính của khách hàng còn chưa được thường*

*xuyên và quan tâm đúng mức để từ đó đưa ra những chính sách tín dụng phù hợp, kịp thời:* Nguyên nhân là Ngân hàng còn thận trọng đối với khách hàng vay vốn. An toàn vốn là một điều rất quan trọng và các Ngân hàng đã thực hiện tốt mục tiêu đó. Nhưng Ngân hàng cũng cần phải cân nhắc giữa sự thận trọng của mình và kết quả thu được. Việc chỉ tập trung cho vay theo một số loại hình doanh nghiệp nhất định trong khi một số rất có tiềm năng khác lại chưa được khai thác. Ngân hàng cần đa dạng hóa khách hàng của mình hơn nữa, tiến hành thẩm định phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro để tạo điều kiện kinh doanh cho các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả đang cần nhu cầu vốn.

*Về chất lượng các bộ còn nhiều bất cập, còn thiếu kinh nghiệm trong công tác tín dụng:*

- Trình độ phân tích của cán bộ thẩm định chưa toàn diện. Khả năng phân tích kỹ thuật của dự án và phân tích thị trường của cán bộ tín dụng còn hạn chế. Việc đánh giá khả năng cạnh tranh, khả năng tiêu thụ sản phẩm của dự án trên thị trường liên quan đến nhiều khía cạnh, đòi hỏi khả năng phân tích, tổng hợp, dự đoán nhạy bén của cán bộ tín dụng. Đây là một yêu cầu khó thực hiện đối với cán bộ tín dụng vì phần lớn không được đào tạo chuyên sâu toàn diện lĩnh vực này.

- Công tác phân tích tình hình tài chính của đơn vị vay vốn chưa được coi trọng. Phân tích tính khả thi của dự án chủ yếu dựa vào kết quả phân tích đánh giá trên phương diện kinh tế tài chính của dự án nhưng nguồn số liệu, cơ sở để phân tích chủ yếu được lấy từ các báo cáo của đơn vị vay vốn gửi tới với độ tin cậy không cao, chưa được xác nhận của cơ quan kiểm toán.

*Về hệ thống thông tin tín dụng còn nhiều hạn chế:* Nguyên nhân là hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro tín dụng giữa NHNN với Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng chưa đáp ứng được yêu cầu. Sự hợp tác, trao đổi thông tin trong việc xét duyệt cho vay và quản lý vốn vay của khách hàng vay với Ngân hàng chưa tốt, thiếu các thông tin cần thiết, trung thực về tình trạng dư nợ, hiệu quả kinh doanh của khách hàng nên không tránh được rủi ro.

Ngân hàng chưa coi trọng công tác Marketing thu hút và đa dạng khách hàng tiềm năng. Các thông tin về thị trường và khách hàng còn thiếu và chưa thường xuyên. Ngân hàng chưa có các biện pháp tích cực để lôi kéo khách hàng,

đôi khi còn quá tin tưởng vào các khách hàng quen mà quên rằng nếu họ luôn được các Ngân hàng khác chào mời thì Ngân hàng có thể mất khách. Ngân hàng còn thiếu những chính sách khuyến khích khách hàng thường xuyên.

*Về hệ thống kiểm soát chưa hiệu quả:* Nguyên nhân là do hệ thống kiểm soát chưa phát huy được tác dụng của nó. Sau khi cho vay, Sacombank Hải Phòng kiểm tra khách hàng không chặt chẽ để khách hàng sử dụng vốn có mục đích, có hiệu quả hay không. Ngân hàng yên tâm với các tài sản đảm bảo cho khoản vay, trong khi các tài sản này có thể bị đánh giá sai lệch về mặt giá trị.

➤ **Nguyên nhân từ phía khách hàng**

Khả năng của các doanh nghiệp trong việc đáp ứng các yêu cầu về chế độ tín dụng trung và dài hạn còn thấp. Vướng mắc chủ yếu thường gặp phải là doanh nghiệp không đủ vốn theo chế độ, không đủ tài sản thế chấp theo quy định. Để đảm bảo nguyên tắc an toàn, Ngân hàng thường yêu cầu doanh nghiệp vay vốn phải có vốn tự có tối thiểu.

Khả năng quản lý vốn vay của doanh nghiệp còn thấp, cộng với tình trạng làm ăn thiếu trung thực thường xuyên xảy ra giữa các doanh nghiệp ngoài quốc doanh với nhau và các Ngân hàng, biểu hiện ở sử dụng vốn vay không đúng mục đích, cung cấp thông tin không chính xác cho Ngân hàng, lừa đảo chiếm dụng vốn tín dụng của Ngân hàng, đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến rủi ro hoạt động tín dụng với các khách hàng.

➤ **Nguyên nhân khác**

Ngoài ra, Ngân hàng còn gặp một số khó khăn do các yếu tố khách quan từ môi trường kinh tế và pháp luật gây ra như: Hệ thống văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động tín dụng tuy đã được cải thiện nhiều nhưng chưa đồng bộ, chưa phù hợp với môi trường cạnh tranh của cơ chế thị trường. Thủ tục và điều kiện cho vay quá rườm rà, phức tạp đã khiến cho Ngân hàng phải từ chối nhiều khoản cho vay vì khách hàng không đáp ứng được đầy đủ các điều kiện vay vốn. Các thủ tục liên quan đến vay vốn chưa đầy đủ. Các cơ quan chịu trách nhiệm cấp chứng thư sở hữu tài sản và quản lý Nhà nước đối với thị trường bất động sản chưa thực hiện kịp thời cấp giấy tờ sở hữu cho các chủ sở hữu làm cho việc thế chấp và xử lý tài sản thế chấp Ngân hàng khó khăn và phức tạp đôi khi bị ách tắc.

Bên cạnh đó các ngành sản xuất trong nước phải cạnh tranh gay gắt với hàng ngoại nhập. Chính sách kinh tế vĩ mô đang trong quá trình điều chỉnh đổi mới hoàn thiện nên các doanh nghiệp không theo kịp với sự thay đổi của cơ chế và chính sách vĩ mô dẫn đến kinh doanh thua lỗ, không đủ điều kiện vay vốn Ngân hàng.

Bối cảnh nền kinh tế trong nước cũng như quốc tế đang biến động phức tạp, suy thoái kinh tế khiến cho khả năng tiêu dùng giảm, doanh nghiệp không có đầu ra tiêu thụ sản phẩm cộng với các chính sách nhằm ổn định nền kinh tế vĩ mô và kiềm chế lạm phát cũng gây khó khăn cho hoạt động của Ngân hàng, khiến chất lượng các khoản tín dụng giảm sút đáng kể.

## **CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN – CN HẢI PHÒNG**

### **3.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.**

#### **3.1.1. Tập trung phát triển hoạt động kinh doanh với mục tiêu đẩy mạnh quy mô và thị phần của Sacombank trên địa bàn.**

*3.1.1.1. Định hướng về huy động:* Đẩy mạnh công tác huy động vốn trong năm 2014

➤ **Đối với khu vực doanh nghiệp:**

- Tập trung huy động nguồn vốn nhỏ lẻ của các doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Quy hoạch một số DN lớn đầu ngành đang giao dịch hoặc chưa giao dịch để đầu tư mạnh vào công tác chăm sóc khách hàng nhằm thu hút nguồn tiền nhàn rỗi, đặc biệt tiền gửi không kì hạn.

➤ **Đối với các khu vực cá nhân:**

Kết hợp chương trình khuyến mãi của hội sở với các chương trình khuyến mãi đặc thù riêng của Chi nhánh đẩy mạnh công tác huy động vốn từ hệ thống khách hàng cá nhân nhỏ lẻ, xây dựng cơ cấu huy động bền vững và ổn định.

*3.1.1.2. Định hướng về cho vay*

➤ **Đối với khu vực doanh nghiệp:**

- Tập trung cho vay phân tán, chú trọng vào cho vay doanh nghiệp sản xuất thương mại phân phối hàng tiêu dùng, thực phẩm, y tế và các ngành hàng ổn định, thiết yếu khác.

- Đối với các DN là thế mạnh của địa phương (sắt thép, vận tải cảng biển,...) tiếp tục duy trì các DN tiềm năng, có hoạt động tài chính mạnh để duy trì số dư tiền gửi và thu dịch vụ của Chi nhánh.

➤ **Đối với khu vực cá nhân:**

- Phát triển cho vay phân tán, trong đó đẩy mạnh cho vay CBNV, cho vay góc chợ, cho vay mua (xây sửa BĐS, cho vay SXKD cá nhân, hộ gia đình...)

+ Phát triển hệ thống khách hàng mục tiêu tiềm năng trên cơ sở cung cấp các dịch vụ trọn gói.

+ Phát triển các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng hiện đại, Ngân hàng điện tử như: Thẻ Internet Banking, POS, ATM....

+ Nâng cao năng suất lao động CBNV

+ Tăng cường công tác ngăn chặn và quản lý rủi ro, nâng cao chất lượng công tác thẩm định tín dụng cấp phát tín dụng, tăng cường công tác kiểm tra theo dõi sau vay, tập trung công tác ngăn chặn xử lý nợ quá hạn, chú trọng công tác tự kiểm tra chân chính.

### **3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Sacombank Hải Phòng**

#### **3.2.1. Hoàn thiện các sản phẩm, dịch vụ tín dụng của Ngân hàng.**

Như phân tích ở trên Sacombank Hải Phòng nên đưa ra nhiều chính sách marketing quảng bá sản phẩm dịch vụ cũng như nâng cao chất lượng sản phẩm là điều cần thiết để thu hút thêm nhiều khách hàng đến với Chi nhánh

Cùng với sự phát triển của kinh tế thị trường, sức ép cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính ngày càng lớn, yêu cầu đòi hỏi của người sử dụng ngày càng cao và nhất là do sự phát triển của công nghệ thông tin, các dịch vụ Ngân hàng không ngừng được cải tiến và dịch vụ Ngân hàng hiện đại đã ra đời.

Trong một nền kinh tế năng động, một xã hội phát triển thì nhu cầu sử dụng các dịch vụ Ngân hàng hiện đại là rất lớn. Đối với các nước đang phát triển như Việt Nam có thể thấy nhu cầu này chưa nhiều, song trong định hướng lâu dài thì nhu cầu này sẽ không ngừng tăng lên theo tiến trình phát triển kinh tế - xã hội. Doanh số và lợi nhuận của mảng hoạt động này sẽ dần chiếm tỷ trọng đáng kể và trở nên quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng thương mại.

Sản phẩm và dịch vụ mà các Ngân hàng cung cấp rất phong phú và đa dạng. Vì vậy Chi nhánh cần hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ để thu hút thêm nhiều khách hàng đồng thời tạo thêm thu nhập cho Ngân hàng.

#### **3.2.2. Mở rộng nguồn vốn cho vay trung và dài hạn**

Trong cho vay trung và dài hạn nguồn vốn quan trọng nhất để NHTM có thể mở rộng cho vay là nguồn vốn trung và dài hạn. NHTM có thể dùng những khoản tiền gửi ngắn hạn để cho vay dài hạn nhưng hoạt động này sẽ chỉ giới hạn ở một tỷ lệ nhất định của nguồn vốn ngắn hạn vì nếu tỷ lệ này quá cao, nó sẽ làm giảm tính thanh khoản của tài sản có. Vì vậy, nên sử dụng các giải pháp sau:

*Về nguồn vốn tự có của Ngân hàng:* Để có thể tăng nguồn vốn này, Sacombank Hải Phòng phải chuyển đủ phần lợi nhuận vào vốn tự có sau khi đã

trích lập các quỹ. Phải đánh giá lại tài sản thực có của Sacombank Hải Phòng vì giá trị này rất lớn.

*Về nguồn vốn huy động trung và dài hạn:* Đẩy mạnh việc huy động vốn, nhất là nguồn vốn trung và dài hạn để đáp ứng cơ bản yêu cầu vốn của nền kinh tế, tận dụng thế mạnh về mạng lưới và tiềm năng về thị trường để mở rộng kinh doanh đối với nông nghiệp, nông thôn, doanh nghiệp nhỏ và vừa. Về lâu dài, để có thể mở rộng hoạt động cho vay trung và dài hạn, Ngân hàng cần từng bước tạo lập một nguồn vốn trung và dài hạn thực sự vững chắc. Ngân hàng nên tiếp tục hoàn thiện và phát triển các hình thức huy động vốn trung và dài hạn theo các hướng sau:

- Hoàn thiện và phát triển hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm có kì hạn trên một năm.
- Định mức lãi suất tiền gửi trung, dài hạn hợp lý để kích thích khách hàng yên tâm gửi tiền.
- Sacombank Hải Phòng nên có chủ trương huy động vốn trung, dài hạn thường xuyên, liên tục hơn.

### **3.2.3. Hoàn thiện chính sách tín dụng**

Đứng về mặt chiến lược mà nói, một chính sách tín dụng phải thu hút được khách hàng, duy trì và phát triển được khách hàng để mở rộng quy mô hoạt động của một Ngân hàng thương mại. Do vậy, chính sách tín dụng cho vay trung, dài hạn phải chú ý đến chiến lược thu hút khách hàng có sự lựa chọn. Các tiêu chuẩn chính để lựa chọn khách hàng như:

- Khách hàng có khả năng ổn định và phát triển kinh doanh lâu dài.
- Khách hàng có đội ngũ quản lý giỏi, có khả năng thích ứng tốt với môi trường kinh doanh.
- Khách hàng có triển vọng chiếm lĩnh thị trường,...

Để thực hiện quan điểm chỉ đạo, công tác cho vay trung dài hạn gắn với sự tồn tại và phát triển của Sacombank Hải Phòng. Ngân hàng phải chủ động nắm bắt kịp thời chủ trương đầu tư hàng năm của địa phương để xây dựng chiến lược, kế hoạch cho vay trung dài hạn hàng năm, chi tiết đến từng ngành, từng chủ đầu tư, từng dự án.

Bên cạnh sự lựa chọn khách hàng, dự án để thực hiện chính sách tín dụng, lãi suất cũng là một chính sách quan trọng của bản thân Ngân hàng để thu hút

khách hàng. Về nguyên tắc mà nói lãi suất cao sẽ hạn chế sự vay vốn của khách hàng, lãi suất thấp sẽ thu hút nhiều khách hàng hơn. Song, chính sách lãi suất phải linh hoạt với từng khoản tín dụng, từng khách hàng và phải đảm bảo kết hợp hài hoà giữa lợi ích của Ngân hàng và khách hàng.

Với đặc thù của loại hình cho vay kéo dài thời hạn, vốn của Ngân hàng chịu rủi ro rất lớn do nhiều yếu tố lạm phát, thị trường. Để khắc phục tình trạng này Ngân hàng nên: Nghiên cứu áp dụng các hợp đồng tín dụng có lãi suất thả nổi (tức lãi suất thay đổi) để giảm rủi ro cho cả Ngân hàng và khách hàng. Tuy nhiên khi áp dụng hình thức này vấn đề cốt lõi là Sacombank Hải Phòng phải có một chiến lược về kinh doanh và một chiến lược dự báo xu thế thị trường.

#### ***3.2.4. Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng***

Trong hoạt động Ngân hàng cũng như trong các hoạt động khác thì yếu tố con người luôn đóng vai trò quan trọng. Qua một số phân tích cho thấy, tình hình nợ quá hạn, nợ xấu vẫn tăng cao từ năm 2011 đến năm 2013 một phần cũng do trình độ chuyên môn cũng như ý thức của cán bộ tín dụng không tốt. Do đó, để nâng cao chất lượng tín dụng thì nhất thiết phải nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng. Để làm tốt việc nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng thì Sacombank – Chi nhánh Hải Phòng cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng bằng cách thường xuyên triển khai các chương trình tổ chức đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, cơ chế chính sách, cập nhật và áp dụng pháp luật Ngân hàng một cách thường xuyên,... giúp cho người cán bộ đủ năng lực thực hiện các nhiệm vụ của mình.

- Cải tiến phương pháp làm việc, tác phong giao dịch của cán bộ Ngân hàng, phối hợp với các phòng nghiệp vụ từ khâu cho vay, dịch vụ thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ để tạo thuận lợi cho khách hàng, tạo uy tín của Ngân hàng.

- Căn cứ vào ưu điểm và khả năng của từng cán bộ tín dụng mà phân công nhiệm vụ cho từng người nhằm phát huy tối đa sở trường của họ.

- Quy định rõ ràng trách nhiệm, quyền hạn đối với từng cán bộ Ngân hàng. Xây dựng các phong trào thi đua khen thưởng, khích lệ nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ và công việc được giao. Vì, hai con người với năng lực và trình độ chuyên môn như nhau nhưng nhận được sự đãi ngộ khác nhau thì sự cố gắng sáng tạo, nỗ lực làm việc của họ sẽ khác nhau. Do vậy Ngân hàng cần



nghiên cứu áp dụng, chế độ lương, thưởng ưu đãi đối với những người làm tốt công việc của họ. Tuy nhiên, bên cạnh việc động viên khen thưởng những người hoàn thành tốt nhiệm vụ thì phải có chế độ xử phạt nghiêm minh đối với những hành vi vi phạm các quy định của Ngân hàng. Đảm bảo thưởng phạt phân minh đối với mọi cán bộ Ngân hàng.

- Thực hiện nghiêm túc quy trình nghiệp vụ và các văn bản chỉ đạo về công tác tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín; thường xuyên tổ chức và tăng cường công tác tập huấn về cơ chế nghiệp vụ, kỹ năng tác nghiệp, kiến thức kinh tế ngoại ngành cho cán bộ tín dụng để nâng cao trình độ và khả năng độc lập giải quyết công việc của từng người.

- Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng thì ngoài việc nâng cao năng lực chuyên môn của họ, Ngân hàng cần hết sức coi trọng việc bồi dưỡng đạo đức nghề nghiệp cho từng người như: nâng cao tinh thần trách nhiệm đối với công việc, bảo vệ lợi ích chung của đơn vị, đề cao lương tâm trách nhiệm của người làm công tác tín dụng, ... có như thế thì chất lượng cán bộ tín dụng mới được tăng lên.

### ***3.2.5. Tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ quá hạn.***

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

#### ***Để tăng cường công tác quản lý nợ Ngân hàng cần phải:***

- Chấp hành nghiêm túc các quy định hiện hành về hoạt động tín dụng, phát hiện và kiến nghị kịp thời những điều bất hợp lý không phù hợp với Ngân hàng để có biện pháp khắc phục kịp thời. Yêu cầu các Chi nhánh cơ sở phải thực hiện tốt các điều khoản qui định trong chế độ, thể lệ tín dụng về qui trình, thủ tục xét duyệt cho vay, quản lý hồ sơ vốn, theo dõi tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng, mỗi khi đưa ra quyết định tín dụng phải có sự cân nhắc kỹ lưỡng, không được xem xét một cách hời hợt và phê duyệt dễ dàng, phải đặt nó trong mối quan hệ tác động qua lại giữa các nhân tố: pháp luật, chủ trương chính sách, qui trình cho vay, quan trọng nhất là phải biết rõ khách hàng của mình là người như thế nào? Họ muốn gì?... Và từ đó căn cứ vào quy trình nghiệp vụ, thể lệ, chế độ và kinh nghiệm để xử lý cho có hiệu quả. Ngân hàng kiên quyết không cho

vay các dự án không có tính khả thi, kém hiệu quả kinh tế, mặc dù khách hàng có đầy đủ các tài khoản thế chấp, vì mục đích cho vay không đơn thuần chỉ là thu nợ mà là giúp khách hàng có vốn để duy trì hoặc mở rộng qui mô sản xuất kinh doanh, đem lại hiệu quả kinh tế cho khách hàng, cho xã hội và chính bản thân Ngân hàng.

- Thực hiện việc kiểm soát chặt chẽ các khoản tín dụng phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi của khách hàng làm ảnh hưởng tới mức độ an toàn của các khoản tiền đã cho vay như lừa đảo, một tài sản vay vốn nhiều Ngân hàng, vay của Ngân hàng này trả cho Ngân hàng khác,...

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

+ Đánh giá các khoản nợ trong quá trình theo dõi việc sử dụng tiền vay và trả nợ khách hàng: sau khi phát tiền vay, các Ngân hàng phải thường xuyên bám sát, kiểm tra việc sử dụng vốn và đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn. Căn cứ vào tình hình tài chính của khách hàng, thấy những khoản nợ có biểu hiện khác thường, nhưng chưa có dấu hiệu tổn thất thì vẫn được theo dõi ở khoản “*Nợ cần chú ý*”, để có biện pháp tích cực tìm nguyên nhân sửa chữa những sai lầm đó để có thể thu nợ đúng hạn. Đối với những khoản nợ có khả năng tổn thất cần được phân loại tùy theo mức độ tổn thất dự tính có thể xảy ra

***Để giải quyết nợ quá hạn, Chi nhánh cần tiến hành các biện pháp:***

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

- Tổ chức kiểm tra sử dụng vốn chi tiết đến từng khách hàng, từng món vay kết hợp với đánh giá, phân loại nợ cụ thể. Đặc biệt qua đó phân tích chính xác những nguyên nhân dẫn đến không thu hồi được nợ quá hạn. Chi nhánh cần có biện pháp giao chỉ tiêu thu nợ quá hạn, khống chế tỷ lệ nợ quá hạn đến từng

Chi nhánh cơ sở, coi đó là một trong những tiêu thức để phân phối tiền lương, quỹ khen thưởng.

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

### ***3.2.6. Nâng cao công tác quản lý, giám sát tín dụng, trích lập dự phòng rủi ro.***

Nhiệm vụ của cán bộ tín dụng không phải dừng lại sau khi đã quyết định cho vay và giải ngân mà phải tiếp tục quản lý và kiểm soát món vay cho đến lúc thu hồi xong vốn gốc và lãi. Trong quá trình cho vay và quá trình quản lý giám sát khoản vay, cán bộ tín dụng sẽ thu thập thêm được thông tin về khách hàng. Nếu các thông tin thu thập được liên quan đến khoản vay là tốt cho thấy chất lượng tín dụng đang được đảm bảo. Ngược lại thì chất lượng khoản vay là không tốt, Ngân hàng cần có những biện pháp xử lý kịp thời. Ngân hàng có quyền thu nợ trước hạn, ngừng giải ngân nếu bên đi vay vi phạm hợp đồng; yêu cầu khách hàng bổ sung thêm tài sản đảm bảo nếu giá trị các tài sản đang sử dụng làm tài sản bảo đảm giảm; phân nhóm các khoản vay để trích lập dự phòng rủi ro bù đắp các tổn thất có thể xảy ra... Đây là những hoạt động cần thiết để Ngân hàng có thể nâng cao chất lượng khoản vay. Để nâng cao công tác quản lý và giám sát tín dụng các Ngân hàng có thể áp dụng một số biện pháp sau:

Sacombank Chi nhánh Hải Phòng cần xác định lại quy mô, cơ cấu tổ chức bộ phận tín dụng cho phù hợp với yêu cầu công tác quản lý và chiến lược phát triển của Chi nhánh mình, thường xuyên tổ chức rà soát đánh giá lại chất lượng các khoản vay.

Thường xuyên chỉ đạo cán bộ tín dụng theo dõi, nắm bắt kịp thời tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng từ đó đưa ra các biện pháp thích hợp giảm thiểu rủi ro.

Thường xuyên đánh giá chất lượng cán bộ tín dụng để phân công nhiệm vụ cho từng người một cách hợp lý. Có thể phân loại cán bộ tín dụng theo một số tiêu thức sau: Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm nghề nghiệp, các nghiệp vụ bổ trợ (ngoại ngữ, vi tính,...), phẩm chất đạo đức cán bộ tín dụng. Thông qua

các tiêu chí đó mà Chi nhánh đánh giá được khả năng của từng cán bộ tín dụng để giao nhiệm vụ phù hợp với khả năng của họ, để giám sát, quản lý khoản vay tốt hơn.

### ***3.2.7. Thực hiện các biện pháp thẩm định kỹ trước khi cho vay, tăng cường kiểm tra trong và sau khi cho vay.***

Như đã phân tích ở trên, chất lượng tín dụng không tốt một phần là do quy trình thẩm định trước, trong và sau khi cho vay chưa được chặt chẽ. Vì vậy Sacombank Hải Phòng cần hoàn thiện quy trình thẩm định tín dụng cả trước, trong và sau khi cho vay. Cụ thể như sau:

#### **➤ *Thẩm định trước khi cho vay:***

Thẩm định là bước đầu tiên trong quá trình cho vay, qua quá trình thẩm định Ngân hàng ước lượng được lợi nhuận mà mình có khả năng đạt được cũng như những rủi ro có thể gặp phải nếu cho khách hàng vay. Đây là khâu vô cùng quan trọng để Ngân hàng ra quyết định có cho khách hàng vay hay không.

Khi phân tích đánh giá khách hàng, Ngân hàng phải phân tích được: phương án, dự án sản xuất kinh doanh có khả thi không, thu nhập mang lại có đủ cho khách hàng bù đắp chi phí, trả tiền vay cho NH và có lãi hay không; tình hình tài chính và khả năng thanh toán của khách hàng vay vốn ra sao; Ngân hàng cũng phải biết được uy tín và đạo đức của người đứng đầu doanh nghiệp cũng như uy tín của doanh nghiệp trên thị trường... để từ đó Ngân hàng lựa chọn ra khách hàng có triển vọng tốt để cho vay và loại bỏ các khoản vay có rủi ro quá cao.

Chi nhánh cần phân tích đánh giá khả năng tài chính cũng như tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng những năm gần đây thông qua các hồ sơ kinh tế do họ cung cấp nhưng phải kiểm tra tính xác thực của những văn bản giấy tờ đó, bằng cách xem các giấy tờ đó có hợp lệ không, có xác nhận của cơ quan thuế hay các cơ quan chức năng không,... Việc kiểm tra này rất cần thiết phải tiến hành đối với khách hàng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Vì thế nếu như công tác thẩm định mà tiến hành tốt thì sẽ loại bỏ được những khách hàng gian dối, giảm được rủi ro khi cho vay, đồng thời tăng thêm cơ hội được vay vốn cho các DN có triển vọng tốt.

Bên cạnh đó Chi nhánh cũng cần đánh giá quan hệ tín dụng của khách hàng với Chi nhánh trong quá khứ và với các tổ chức tín dụng khác như: Tình hình sử dụng dịch vụ của Ngân hàng( nhận, chuyển tiền...), số dư nợ ngắn hạn trung hạn và dài hạn của doanh nghiệp, số lần trả nợ quá hạn của doanh nghiệp...

Chi nhánh cũng cần thu thập thông tin về uy tín doanh nghiệp, của chủ doanh nghiệp; xem xét khả năng quản lí các hoạt động sản xuất kinh doanh của chủ doanh nghiệp.

Tiếp đó, NH sẽ tiến hành thẩm định dự án, phương án sản xuất kinh doanh do khách hàng lập ra. Nếu phương án vay có tính khả thi và có thể mang lại hiệu quả cao cho khách hàng thì Ngân hàng sẽ cho doanh nghiệp vay vốn với mức lãi suất và thời hạn hợp lý. Lãi suất này phải đảm bảo cho Ngân hàng đủ bù đắp chi phí và có lãi nhưng phải thấp hơn tỷ suất lợi nhuận bình quân mà doanh nghiệp tạo ra để đảm bảo doanh nghiệp cũng có lãi.

➤ **Tăng cường kiểm tra trong và sau khi cho vay:**

Sau khi quyết định cho vay, cán bộ tín dụng sẽ giúp khách hàng làm thủ tục nhận tiền vay. Quá trình giải ngân vốn vay phải căn cứ theo tiến độ dự án và hạn chế thanh toán bằng tiền mặt, chủ yếu thanh toán bằng chuyển khoản qua Ngân hàng mình, chuyển dần các giao dịch của doanh nghiệp về tài khoản mở tại Ngân hàng. Nếu công việc này được thực hiện tốt sẽ giảm bớt được rủi ro do những hành vi gian lận của doanh nghiệp gây ra như: tạo ra các hợp đồng mua bán giả, chuyển tiền vòng vo gây thất thoát vốn.

Công việc tiếp theo của cán bộ tín dụng là kiểm tra và giám sát khoản vay thường xuyên xem vốn vay có được sử dụng đúng mục đích mà doanh nghiệp đã giải trình không và dự án sản xuất kinh doanh có thực hiện đúng tiến độ không. Đây là công việc quan trọng vì việc khách hàng vay với một mục đích và sử dụng với một mục đích khác có thể gây ra những thiệt hại lớn nên Ngân hàng cần thường xuyên kiểm tra để có biện pháp xử lý kịp thời đối với từng khoản vay. Chi nhánh cần thực hiện một số công việc sau:

+ Chi nhánh không chỉ theo dõi tình hình hoạt động của doanh nghiệp thông qua những số liệu mà doanh nghiệp cung cấp mà phải chủ động thu thập thông tin về quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng qua nhiều nguồn tin

khác nhau; cán bộ tín dụng có thể đến trực tiếp nơi thực hiện dự án để thu thập thông tin...

+ Trong tình trạng cán bộ tín dụng phát hiện ra những vấn đề của doanh nghiệp thì cần tư vấn, giúp đỡ doanh nghiệp khắc phục khó khăn để doanh nghiệp có thể thực hiện tốt dự án sản xuất kinh doanh và bảo đảm doanh nghiệp có thể thực hiện nghĩa vụ tài chính với Ngân hàng.

+ Quá trình kiểm tra phải được lên kế hoạch, việc kiểm tra phải được thực hiện vào những thời điểm thích hợp để có thể phát hiện ra những sai sót của doanh nghiệp. Việc lên kế hoạch kiểm tra cần được đưa vào điều khoản để tránh tình trạng mâu thuẫn trong quá trình kiểm tra.

Các công việc trên sẽ được cán bộ tín dụng thực hiện đến khi thu xong nợ từ khách hàng để tăng thêm an toàn cho khoản vay, nâng cao hiệu quả cho vay đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

### **3.2.8. Một số giải pháp khác**

- Giải pháp hạ thấp mức cho vay hoặc phân tán rủi ro
- Giải pháp tham gia bảo hiểm tín dụng
- Giải pháp phân chia, lựa chọn thị trường tín dụng
- Loại trừ khách hàng, đối tượng đầu tư không hiệu quả
- Thiết lập mối quan hệ tốt và lâu dài với khách hàng
- Tăng cường công tác tiếp thị và quảng bá sản phẩm dịch vụ đến khách hàng
- Phát triển hệ thống thu thập thông tin.

## **3.3 Một số kiến nghị:**

### **3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ.**

Chính phủ cần thiết tạo ra môi trường pháp lý lành mạnh trong sự phát triển kinh tế, cần có một hệ thống pháp luật đồng bộ làm chỗ dựa pháp lý cho Ngân hàng và các doanh nghiệp là rất cần thiết.

Nhà nước cần tăng cường biện pháp quản lý đối với các doanh nghiệp, cần phải kiên quyết trong việc sắp xếp lại doanh nghiệp. Tạo điều kiện để nâng cao chất lượng tín dụng. Nhà nước nên ban hành, hoàn thiện và đồng bộ các bộ luật, văn bản luật có liên quan đến môi trường kinh tế, pháp lý vững chắc cho tất cả các hoạt động của doanh nghiệp cũng như bản thân Ngân hàng. Việc hoàn thiện

môi trường pháp lý là rất cần thiết, các văn bản luật không được chồng chéo nhau mà vừa đảm bảo tính bình đẳng vừa kích thích cho tất cả các hoạt động của nền kinh tế phát triển.

### **3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.**

Đối với Ngân hàng nhà nước cần hoạch định chính sách tiền tệ linh hoạt đáp ứng kịp thời sự thay đổi của nền kinh tế thị trường. Chính phủ có các biện pháp tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại quốc doanh tăng vốn điều lệ trên cơ sở kết quả xử lý nợ tồn đọng.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát hoạt động của NHTM, xây dựng hệ thống thanh tra đủ mạnh về chất lượng, số lượng, đảm bảo thực hiện kiểm soát hoạt động NHTM tại chỗ, từ xa có hiệu quả, hạn chế đến mức thấp nhất rủi ro có thể xảy ra. Tăng cường tính độc lập, tự chủ và trách nhiệm của công tác thanh tra kiểm soát.

Hiện đại hoá Ngân hàng trên cơ sở tiếp tục đổi mới công nghệ Ngân hàng tạo tiền đề cho các NHTM phát triển công tác huy động và sử dụng vốn. Từng bước quốc tế hoá hoạt động Ngân hàng, hội nhập với cộng đồng tài chính tiền tệ khu vực và quốc tế tạo điều kiện và cơ hội phát triển cho các ngân hàng.

### **3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín**

- Cần kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ của cán bộ tín dụng về việc hướng dẫn cụ thể các văn bản, qui định của NHNN ... về hoạt động Ngân hàng nói chung và hoạt động Ngân hàng nói riêng, tạo điều kiện cho các Chi nhánh hoạt động đúng hành lang pháp lý và đảm bảo chất lượng cao.

- Cần có hướng dẫn quy trình cho vay một cách cụ thể hơn tới các Chi nhánh, đồng thời cũng cần trao quyền chủ động hơn nữa cho các Chi nhánh trong việc mở rộng tín dụng cũng như thực hiện nhiệm vụ cho vay. Bên cạnh đó, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín nên bổ sung các cơ chế, biện pháp cụ thể để tăng cường hiệu lực trong việc chấp hành thể lệ và quy trình tín dụng của cán bộ tín dụng tại các cơ sở.

- Nâng mức uỷ nhiệm trong việc giải quyết cho vay dự án trung, dài hạn ở Chi nhánh, qua đó nâng cao hơn trách nhiệm và tạo chủ động linh hoạt cho Chi nhánh giải quyết.

- Trong tình hình cạnh tranh hiện nay, các NHTM đua nhau hạ lãi suất cho vay đặc biệt là cho vay ngoại tệ để giải quyết vấn đề gia tăng đầu vào. Tuy là không thuộc vào lĩnh vực chuyên doanh của mình nhưng Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín cần phải thu hút thêm nguồn ngoại tệ dài hạn, đặc biệt là phải chú ý đến nguồn ngoại tệ từ nước ngoài như cho vay uỷ thác của các tổ chức quốc tế, nguồn vay ưu đãi, kiều hối... để đáp ứng nhu cầu tín dụng bằng ngoại tệ của các doanh nghiệp đồng thời cũng thu hút khách hàng xuất khẩu mở tài khoản thanh toán ở hệ thống Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.

- Xây dựng hệ thống thông tin toàn ngành và tăng cường hơn nữa công tác thẩm định, kiểm tra, kiểm soát nhằm phát hiện kịp thời những sai sót, những vi phạm trong quá trình cho vay, góp phần hạn chế tổn thất cho Ngân hàng.



## KẾT LUẬN CHUNG

### **1. Kết quả nghiên cứu về chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng**

Công tác tín dụng là một khâu quan trọng trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại. Có thể nói, lợi nhuận của Ngân hàng chủ yếu ở hoạt động tín dụng đặc biệt là cho vay. Trong thời gian qua, Sacombank Hải Phòng đã đáp ứng tốt về nhu cầu vốn tín dụng cho các doanh nghiệp. Tuy nhiên chất lượng tín dụng của Chi nhánh chưa tốt. Tình trạng số dư nợ quá hạn và nợ xấu của Chi nhánh tăng cao. Ngoài ra, việc chăm sóc khách hàng, quảng bá sản phẩm dịch vụ chưa được thực hiện một cách thường xuyên và rộng rãi. Vấn đề đặt ra là cần phải có những giải pháp phù hợp và mang tính hiệu quả để thành công trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng

Để giải quyết vấn đề trên, khóa luận từ việc tìm hiểu về những cơ sở lý luận về công tác tín dụng và chất lượng tín dụng đến việc phân tích tình hình công tác tín dụng và chất lượng tín dụng của Sacombank Hải Phòng, đã đưa ra các giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế, phát huy các thế mạnh sẵn có, góp phần giúp Sacombank Chi nhánh Hải Phòng nâng cao chất lượng tín dụng, phát huy vị thế vững chắc của Chi nhánh, góp phần thúc đẩy sự phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín nói riêng và nền kinh tế xã hội nói chung.

### **2. Hạn chế của nghiên cứu và gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo**

Đây là một đề tài hoàn toàn phù hợp với thực trạng đang gặp phải của Sacombank Chi nhánh Hải Phòng. Bài Khóa luận sẽ phần nào phản ánh chân thực về hoạt động tín dụng của Chi nhánh, góp phần đáng kể vào việc nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên, do thời gian có hạn, em chưa thể tiến hành một số khảo sát thực tế hơn, phân tích thêm nhiều mảng về chất lượng tín dụng của Chi nhánh, do vậy khóa luận không tránh khỏi còn một số những thiếu sót. Em mong rằng trong thời gian sắp tới sẽ còn nhiều nghiên cứu hơn nữa về chất lượng tín dụng của Sacombank Chi nhánh Hải Phòng cũng như toàn bộ các Ngân hàng hiện nay.