

**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 : Vũ Thị Mến
Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Diệp**

HẢI PHÒNG - 2014

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

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT
ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CHI NHÁNH HẢI ĐĂNG**

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

**Sinh viên : Vũ Thị Mến
Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Diệp**

HẢI PHÒNG - 2014

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Thị Mến

Mã SV: 1112404146

Lớp : QT1501T

Ngành: Tài Chính Ngân Hàng

Tên đề tài: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại
Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).
 - Xây dựng cơ sở lý luận về hoạt động tín dụng và hiệu quả hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại hiện nay.
 - Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng.
 - Đưa ra một số biện pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Số liệu thu thập tại ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng:
 - Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011, 2012, 2013;
 - Bảng cân đối kế toán năm 2011, 2012, 2013;
 - Thuyết minh báo cáo tài chính năm 2011, 2012, 2013.
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.
 - Tên đơn vị : ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng.
 - Địa chỉ: Số 02 Lô 22A Lê Hồng Phong - Ngô Quyền - Hải Phòng

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Diệp

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường ĐHDL Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng

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 25 tháng 08 năm 2014

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 30 tháng 11 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.NGŨT Trần Hữu Nghị

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

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

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

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

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

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

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2013

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

BẢNG CHỮ CÁI VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Diễn giải
1	NHTMCT	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
2	HDBank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh
3	TCTD	Tổ chức tín dụng
4	NHTM	Ngân hàng thương mại
5	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
6	DN	Doanh nghiệp
7	DSCV	Doanh số cho vay
8	DSTN	Doanh số thu nợ
9	DPRR	Dự phòng rủi ro
10	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
11	KHCN	Khách hàng cá nhân
12	TSDB	Tài sản đảm bảo

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	0
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	2
1.1 Hoạt động tín dụng Ngân hàng thương mại.....	2
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại	2
1.1.2. Khái niệm tín dụng ngân hàng	2
1.1.3. Phân loại tín dụng Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.4. Vai trò của tín dụng.....	4
1.2 Cơ sở pháp lý về hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại.....	6
1.2.1. Một số văn bản pháp luật về hoạt động tín dụng trong Ngân hàng thương mại.....	6
1.2.2 Một số quy định chung về hoạt động tín dụng và quy trình tín dụng tại Ngân hàng thương mại	7
1.3. Hiệu quả hoạt động tín dụng	8
1.3.1. Khái niệm hiệu quả tín dụng	8
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng.	8
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng.....	12
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH CHI NHÁNH HẢI ĐĂNG	20
2.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Phát Triển TP. Hồ Chí Minh Chi nhánh Hải Đăng	20
2.1.1 Ngân hàng TMCP Phát Triển TP. Hồ Chí Minh	20
2.1.2. Ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng.....	21
2.1.4 Các hoạt động cơ bản tại chi nhánh	23
2.1.5 Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013.....	24
2.1.6 Quy định về hoạt động tín dụng tại HDBank	31
2.2. Thực trạng hoạt động tín dụng tại Chi nhánh HDBank Hải Đăng	35
2.2.1 Quy mô hoạt động tín dụng.....	35
2.2.1.1 Mức tăng doanh số cho vay	37
2.2.2 Tình hình thu nợ.....	46
2.2.3. Vòng quay vốn tín dụng.....	48
2.2.4 Hiệu suất sử dụng vốn.....	49

2.2.5 Hệ số rủi ro tín dụng.....	50
2.2.5 Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng	50
2.2.6 Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng.....	53
2.3 Đánh giá chung về hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013.....	53
2.3.1 Những kết quả đạt được	53
2.3.2 Những hạn chế	54
2.3.3 Nguyên nhân những hạn chế.....	55
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH HDBANK HẢI ĐĂNG	58
3.1 Định hướng hoạt động của chi nhánh HDBank Hải Đăng	58
3.1.1 Phương hướng hoạt động chung của chi nhánh HDBank Hải Đăng	58
3.1.2 Phương hướng trong hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng..	59
3.2 Một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng	59
3.2.1 Các biện pháp cân đối cơ cấu thời hạn dư nợ và loại tiền cho vay.....	59
3.2.2 Các biện pháp thúc đẩy tăng trưởng tín dụng để nâng cao hiệu suất sử dụng vốn.....	61
3.2.3 Các biện pháp khác	67
3.2.3.1 Hoàn thiện chính sách tín dụng, đảm bảo thực hiện đúng quy trình tín	
3.3 Một số kiến nghị.....	74
3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ và các ban ngành liên quan.....	74
3.3.2 Kiến nghị đối với NHNN Việt Nam	75
3.3.3 Kiến nghị đối với HDBank	76
KẾT LUẬN	77
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	78

DANH MỤC SƠ ĐỒ & BẢNG BIỂU

Biểu đồ: Tỷ lệ thu lãi tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013	48
Bảng 1: Kết quả kinh doanh Chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013	24
Bảng 2: Cơ cấu huy động vốn tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013.....	26
Bảng 3: Hoạt động cho vay tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013.....	30
Bảng 4: Quy mô tín dụng theo thời hạn cho vay tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013.....	36
Bảng 5: Dư nợ tại chi nhánh HDBank Hải Đăng năm 2011 – 2013 theo đối tượng vay vốn.....	40
Bảng 6: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo loại tiền tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013.....	42
Bảng 7: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo ngành kinh tế tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013.....	44
Bảng 8: Tỷ lệ Doanh số cho vay/ Tổng vốn huy động (%).....	46
Bảng 9: Hệ số thu nợ tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013	46
Bảng 10: Tỷ lệ thu nợ đến hạn chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013.....	47
Bảng 11: Vòng quay vốn tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013.....	48
Bảng 12: Hiệu suất sử dụng vốn tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013.....	49
Bảng 13: Hệ số rủi ro tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013.....	50
Bảng 14: Thực trạng chất lượng tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013	51
Bảng 15: Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013	53

LỜI NÓI ĐẦU

Trong nền kinh tế hiện nay, tín dụng ngân hàng được coi là đòn bẩy quan trọng cho nền kinh tế. Nghiệp vụ này không chỉ có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế mà nó còn là nghiệp vụ quan trọng hàng đầu, có ý nghĩa quyết định đối với sự tồn tại và phát triển của mọi ngân hàng. Chính vì vậy, làm thế nào để củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng là điều mà trước đây, bây giờ và sau này đều được các nhà quản lý Ngân hàng, các nhà chính sách và các nhà nghiên cứu quan tâm.

Với Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng, hoạt động tín dụng trong những năm gần đây khá tốt, dư nợ qua các năm tăng cao, tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu giảm. Tuy nhiên, tình hình kinh tế có nhiều diễn biến phức tạp, chi nhánh lại mới thành lập nên thực tế hoạt động tín dụng vẫn gặp nhiều khó khăn, hiệu suất sử dụng vốn còn thấp, chi nhánh chưa khai thác được hết tiềm năng vốn để mở rộng quy mô tín dụng và tiếp cận cho vay các dự án đầu tư lớn. Chính vì vậy, việc làm thế nào để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng là một vấn đề quan trọng được chi nhánh HDBank Hải Đăng quan tâm, giải quyết. Nhận thức được tầm quan trọng và ý nghĩa lớn lao của vấn đề, với những kiến thức đã được học tập, tích lũy ở trường và sau thời gian thực tập tại ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng, em mạnh dạn chọn đề tài: “*Một số biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng*”

Kết cấu của khóa luận ngoài Lời mở đầu, Kết luận, nội dung chính được chia làm 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về tín dụng Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động tín dụng tại NHTMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng.

Chương 3: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại NHTMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Hoạt động tín dụng Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại được hiểu theo nhiều cách khác nhau ở các nước trên thế giới. Ở một số nước thì khái niệm này dùng để chỉ một số tổ chức tài chính tiền tệ mà hoạt động kinh doanh chủ yếu của nó là nhận tiền gửi từ các cá nhân hay tổ chức kinh tế rồi lại để cho các tổ chức, cá nhân khác vay lại. Các MHTM không được phép kinh doanh tổng hợp các dịch vụ khác như đầu tư tài chính, cung cấp dịch vụ cho các nhóm ngành nghề riêng biệt. Trong khi đó ở một số nước khác thì lại cho rằng NHTM là ngân hàng được phép kinh doanh tất cả các dịch vụ ngân hàng.

Ở Việt nam, khái niệm NHTM được quy định rõ trong luật ngân hàng và các tổ chức tín dụng: *“Ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay và thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”*.(Mục 2, điều 98 - Luật các Tổ chức tín dụng)

1.1.2. Khái niệm tín dụng ngân hàng

Trong thực tế thuật ngữ tín dụng được hiểu theo nhiều cách khác nhau, ngay cả trong quan hệ tại chính tùy theo từng bối cảnh cụ thể mà thuật ngữ này có nội dung riêng.

Tín dụng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể khác). Trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn.

“Tín dụng ngân hàng là việc ngân hàng thỏa thuận để khách hàng sử dụng một tài sản (bằng tiền, tài sản thực hay uy tín) với nguyên tắc có hoàn trả bằng các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ khác” (Giáo trình “Ngân hàng thương mại”- PGS.TS Nguyễn Văn Tiến-NXB Thống kê 2009)

Tín dụng là hoạt động sinh lời lớn nhất nhưng cũng là hoạt động mang lại rủi ro cao nhất cho NHTM. Do vậy, để đảm bảo tính an toàn và khả năng sinh

lời hoạt động tín dụng của NHTM phải dựa trên một số nguyên tắc nhất định.

- Khách hàng phải cam kết hoàn trả vốn và lãi với thời gian xác định: Các khoản tín dụng chủ yếu của ngân hàng có nguồn gốc từ các khoản tiền gửi của khách hàng và các khoản ngân hàng vay mượn. Ngân hàng phải có trách nhiệm hoàn trả cả gốc và lãi như đã cam kết. Vì vậy, ngân hàng luôn yêu cầu người nhận tín dụng phải thực hiện đúng cam kết này. Đây là điều kiện cơ bản để một ngân hàng tồn tại và phát triển.

- Khách hàng phải cam kết sử dụng tín dụng theo đúng mục đích được thoả thuận với ngân hàng, không trái với các quy định của pháp luật và các quy định khác của ngân hàng cấp trên. Luật pháp đưa ra các quy định về phạm vi hoạt động cho các ngân hàng. Bên cạnh đó, mỗi ngân hàng có thể có mục đích và phạm vi hoạt động riêng. Mục đích cho vay được ghi trong hợp đồng tín dụng đảm bảo cho các hoạt động cho vay không trái luật pháp và việc tài trợ là phù hợp với cương lĩnh của ngân hàng.

- Ngân hàng cho vay dựa trên dự án khả thi và có hiệu quả. Thực hiện nguyên tắc này là điều kiện để thực hiện nguyên tắc thứ nhất. Dự án hoạt động có hiệu quả của người vay minh chứng cho khả năng thu hồi vốn đầu tư và lãi để trả nợ ngân hàng. Các khoản tài trợ của ngân hàng phải gắn liền với việc hình thành tài sản của người đi vay.

1.1.3. Phân loại tín dụng Ngân hàng thương mại

Trong NHTM, phân loại tín dụng là tiền đề quan trọng để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng, từ đó nâng cao được hiệu quả tín dụng. Phân loại tín dụng dựa vào các tiêu chí sau:

Mục đích vay:

- Cho vay bất động sản là loại cho vay liên quan đến mua sắm và xây dựng bất động sản.

- Cho vay công nghiệp và thương mại là loại cho vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại và dịch vụ.

- Cho vay nông, lâm, ngư nghiệp là loại cho vay để trang trải các chi phí sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp.

- Cho vay các định chế tài chính bao gồm cấp tín dụng cho các ngân hàng, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính...

- Cho vay cá nhân là loại cho vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng và các

khoản cho vay để trang trải các chi phí thông thường của đời sống.

- Cho thuê bao gồm cho thuê vận hành và cho thuê tài chính.

Thời hạn cho vay:

- Cho vay ngắn hạn: loại cho vay có thời hạn đến 12 tháng.
- Cho vay trung hạn là loại cho vay thời hạn từ 12 tháng đến 5 năm.
- Cho vay dài hạn là cho vay thời hạn từ 5 năm trở lên.

Mức độ tín nhiệm đối với khách hàng:

- Cho vay không bảo đảm.
- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản, tín chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Hình thức tín dụng:

- Cho vay
- Bảo lãnh
- Cho thuê

Ngoài ra còn có cách phân loại dựa vào tiêu chí xuất xứ tín dụng, tiêu chí phương thức hoàn trả.....

1.1.4. Vai trò của tín dụng

1.1.4.1 Đối với nền kinh tế

- *Tín dụng góp phần thúc đẩy quá trình tái sản xuất xã hội*

Vai trò quan trọng nhất của tín dụng là cung ứng vốn một cách kịp thời cho các nhu cầu sản xuất và tiêu dùng của các chủ thể kinh tế trong xã hội. Nhờ đó mà có thể đẩy nhanh tốc độ sản xuất cũng như tiêu thụ sản phẩm. Một hệ thống các hình thức tín dụng đa dạng không những thỏa mãn nhu cầu đa dạng về vốn của nền kinh tế mà còn làm cho sự tiếp cận các nguồn vốn tín dụng trở nên dễ dàng, thuận tiện hơn.

Việc mở rộng và nâng cao hiệu quả các hình thức tín dụng tạo sự chủ động trong thực hiện các kế hoạch sản xuất kinh doanh cho khách hàng. Điều này sẽ giúp cho nhà sản xuất tích cực tìm kiếm cơ hội đầu tư mới và nâng cao năng lực sản xuất của xã hội.

Các nguồn vốn tín dụng cung ứng luôn kèm theo các điều kiện tín dụng để hạn chế rủi ro, buộc những người đi vay phải quan tâm đến hiệu quả sử dụng vốn vay để đảm bảo mối quan hệ lâu dài với tổ chức cung ứng vốn.

- *Tín dụng là kênh chuyên tải tác động của Nhà nước đến các mục tiêu vĩ mô.*

Các mục tiêu của nhà nước gồm kiềm chế lạm phát, ổn định giá cả, tăng trưởng kinh tế và tạo nhiều công ăn việc làm. Thông qua việc thay đổi và điều

chỉnh các điều kiện tín dụng như lãi suất sẽ có thể thay đổi quy mô tín dụng hoặc chuyển hướng vận động nguồn vốn tín dụng nhờ đó ảnh hưởng đến tổng cầu nền kinh tế cả về quy mô lẫn kết cấu. Qua đó đạt được các mục tiêu vĩ mô của Nhà nước.

- *Tín dụng là công cụ thực hiện các chính sách xã hội*

Các chính sách xã hội thường được đáp ứng bằng ngân sách Nhà nước. Tuy nhiên, nó lại bị hạn chế về quy mô cũng như hiệu quả. Thông qua tài trợ vốn với các điều kiện ưu tiên từ ngân hàng sẽ giúp cho các mục tiêu xã hội được đáp ứng một cách chủ động và hiệu quả hơn. Vì nguồn vốn này phải hoàn trả đúng thời hạn nên người vay buộc phải quan tâm đến hiệu quả sử dụng vốn vay từ đó giúp cho họ cải thiện được tình hình sản xuất kinh doanh.

- *Tín dụng góp phần phát triển các mối quan hệ quốc tế*

Tín dụng còn có vai trò quan trọng để mở rộng và phát triển các mối quan hệ kinh tế đối ngoại và mở rộng giao lưu quốc tế. Sự phát triển của tín dụng không những ở trong phạm vi trong nước mà còn mở rộng ra cả phạm vi quốc tế, nhờ đó nó thúc đẩy mở rộng và phát triển các quan hệ kinh tế đối ngoại, nhằm giúp đỡ và giải quyết các nhu cầu lẫn nhau trong quá trình phát triển đi lên của mỗi nước, làm cho các nước có điều kiện xích lại gần nhau.

1.1.4.2 Đối với khách hàng

- Tín dụng ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu đa dạng về số lượng và chất lượng vốn cho khách hàng. Với các ưu điểm như an toàn, dễ tiếp cận và có khả năng đáp ứng được nhu cầu vốn lớn, tín dụng ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu đa dạng của khách hàng hơn các loại tín dụng khác.

- Tín dụng ngân hàng giúp các nhà đầu tư nắm bắt được những cơ hội kinh doanh, doanh nghiệp có vốn để mở rộng sản xuất, các cá nhân có thể vay để trang trải cho các khoản chi tiêu, nâng cao chất lượng cuộc sống...

- Tín dụng ngân hàng ràng buộc trách nhiệm khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi trong thời hạn nhất định theo thỏa thuận. Do đó, buộc khách hàng phải nỗ lực, tận dụng hết khả năng, nguồn lực của mình để sử dụng vốn vay hiệu quả, đẩy nhanh quá trình tái sản xuất, đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp và đảm bảo nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng.

1.1.4.3 Đối với ngân hàng

- Tín dụng là hoạt động truyền thống, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng Tài sản Có và là nguồn mang lại thu nhập chủ yếu cho ngân hàng.

- Thông qua hoạt động tín dụng mà ngân hàng đa dạng hóa được danh mục tài sản có, giảm thiểu rủi ro.

- Thông qua hoạt động tín dụng, ngân hàng mở rộng được các loại hình dịch vụ khác như chuyển tiền, thanh toán, thu hút tiền gửi, kinh doanh ngoại tệ, tư vấn... Lợi nhuận do các nghiệp vụ này mang lại chiếm một tỷ trọng không nhỏ trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Năng lực cung cấp tín dụng và các dịch vụ khác cũng giúp ngân hàng có được niềm tin từ khách hàng cũng như công chúng, từ đó giúp ngân hàng tăng được khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.2 Cơ sở pháp lý về hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại

1.2.1. Một số văn bản pháp luật về hoạt động tín dụng trong Ngân hàng thương mại

Hiện nay môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng ngày càng hoàn thiện, đầy đủ, rõ ràng chặt chẽ và phù hợp với thông lệ quốc tế hơn. NHNN đã chỉnh sửa, bổ sung, ban hành mới một loạt quyết định, thông tư phù hợp với cơ chế hiện nay; những vướng mắc, sơ hở, chông chéo của cơ chế cũ đã phần nào được tháo gỡ, bãi bỏ làm cho hoạt động tín dụng được thuận lợi hơn, tăng tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm cho các tổ chức tín dụng. Một số văn bản pháp lý quan trọng được tập trung ban hành trong thời gian qua bao gồm:

Các văn bản pháp luật về hoạt động các tổ chức tín dụng như:

- Luật Ngân hàng Nhà nước năm 1997 (sửa đổi, bổ sung năm 2003)
- Luật các tổ chức tín dụng (sửa đổi bổ sung năm 2004)
- Quyết định 1627/2001/QĐ- NHNN ngày 31/12/2001 về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng
- Quyết định 493/2005/QĐ- NHNN ngày 22/04/2005 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về Phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro
- Quyết định 457/2005/QĐ-NHNN – Quy định về các tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động của TCTD.

Với các văn bản pháp luật nói trên cùng nhiều văn bản pháp luật về các vấn đề liên quan cũng được bổ sung và sửa đổi khiến cho hoạt động tín dụng đã được phát triển lành mạnh và an toàn hơn. Tạo điều kiện cho các NHTM mạnh dạn hơn trong hoạt động cho vay góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế.

Từ các văn bản quy phạm pháp luật chung, mỗi ngân hàng lại tự ban hành

cho mình những văn bản cụ thể riêng để điều hành, quản lý hoạt động của mình.

1.2.2 Một số quy định chung về hoạt động tín dụng và quy trình tín dụng tại Ngân hàng thương mại

1.2.2.1 Đối tượng cho vay

Các pháp nhân và cá nhân Việt Nam gồm:

- Các pháp nhân là: Doanh nghiệp nhà nước, hợp tác xã, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và các tổ chức khác có đủ các điều kiện quy định tại Điều 94 Bộ Luật Dân sự;
- Cá nhân;
- Hộ gia đình;
- Tổ hợp tác;
- Doanh nghiệp tư nhân;
- Công ty hợp doanh;
- Các pháp nhân và cá nhân nước ngoài.

1.2.2.2 Điều kiện cho vay

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật
- Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp
- Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết
- Có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi và có hiệu quả; hoặc có dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật
- Thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

1.2.2.3 Nguyên tắc vay vốn

Khách hàng vay vốn của tổ chức tín dụng phải đảm bảo:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.
- Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.

1.2.2.4 Quy trình cho vay

- Giai đoạn 1: Lập hồ sơ vay vốn
- Giai đoạn 2: Phân tích tín dụng
- Giai đoạn 3: Ra quyết định tín dụng
- Giai đoạn 4: Giải ngân

- Giai đoạn 5: Giám sát tín dụng
- Giai đoạn 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng

1.3. Hiệu quả hoạt động tín dụng

1.3.1. Khái niệm hiệu quả tín dụng

Hiệu quả tín dụng là một chỉ tiêu kinh tế tổng hợp phản ánh khả năng thích nghi của tín dụng ngân hàng với sự thay đổi của các nhân tố chủ quan (khả năng quản lý, trình độ của cán bộ quản lý ngân hàng...), khách quan (mức độ an toàn vốn tín dụng, lợi nhuận của khách hàng, sự phát triển kinh tế xã hội...).

Xét trên góc độ ngân hàng thì hoạt động tín dụng được đánh giá là có hiệu quả khi đảm bảo được các yếu tố:

- Khả năng thu hồi cả gốc và lãi đúng hạn.
- Khả năng thanh khoản.
- Khả năng sinh lời có thời hạn.

Điều này có nghĩa là khi ngân hàng tiến hành hoạt động cho vay thì khoản cho vay đó phải mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, đảm bảo trang trải được chi phí trả lãi cho nguồn vốn huy động hoặc đi vay, chi phí hoạt động tín dụng và các rủi ro ngân hàng có thể gặp phải.

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng.

1.3.2.1. Mức tăng doanh số cho vay (DSCV)

Chỉ tiêu này được tính bằng số tuyệt đối hoặc phần trăm của doanh số cho vay của năm nay so với năm trước. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng mở rộng quy mô tín dụng của ngân hàng qua thời gian. Trong điều kiện đáp ứng yêu cầu về giới hạn an toàn do NHNN quy định trong từng thời kỳ thì mức tăng này càng lớn càng tốt.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng DSCV} = \frac{\text{DSCV năm nay} - \text{DSCV năm trước}}{\text{DSCV năm trước}} \times 100\%$$

1.3.2.2. Mức tăng trưởng doanh số thu nợ

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng DSTN} = \frac{\text{DSTN năm nay} - \text{DSTN năm trước}}{\text{DSTN năm trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng doanh số thu nợ qua các năm, đây cũng là một chỉ tiêu thể hiện quy mô tín dụng của ngân hàng.

1.3.2.2. Mức tăng trưởng dư nợ

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ tín dụng qua các năm để

đánh giá khả năng tìm kiếm khách hàng, cho vay và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của khách hàng.

1.3.2.3. Tỷ lệ doanh số cho vay/ Tổng vốn huy động (%)

$$\text{Tỷ lệ DSCV/Vốn huy động} = \frac{\text{Doanh số cho vay}}{\text{Tổng vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết có bao nhiêu vốn dùng vào việc cho vay trên 100 đơn vị vốn huy động được. Tỷ lệ này càng gần đến 100% cho thấy việc huy động vốn của ngân hàng đáp ứng đủ nhu cầu cho vay. Nếu tỷ lệ này >100% thì việc huy động vốn của ngân hàng không đủ đáp ứng nhu cầu vốn cho vay. Ngân hàng phải sử dụng các nguồn khác với lãi suất cao hơn và điều này có thể làm giảm hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

1.3.2.4. Hệ số thu nợ

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}}$$

Chỉ tiêu này cho biết trong một thời kỳ nào đó, ngân hàng thu về bao nhiêu đồng vốn trên một đồng doanh số cho vay. Tuy nhiên chỉ tiêu này không dùng để đánh giá hiệu quả hoạt động thu nợ vì doanh số thu nợ còn phụ thuộc và thời điểm cho vay và kỳ hạn của khoản vay.

1.3.2.5. Tỷ lệ thu nợ đến hạn

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

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

1.3.2.6. Tỷ lệ thu lãi

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

Chỉ tiêu này dùng để phản ánh tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng, đánh giá khả năng đôn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng từ hoạt động tín dụng. Tỷ lệ này càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng càng tốt.

Chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình ổn định trong chất lượng tín dụng của ngân hàng, tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi lãi cho ngân hàng và ảnh hưởng tới khả năng trả nợ trong tương lai. Thông thường tỷ lệ này phải trên 95% mới là tốt.

1.3.2.7 Vòng quay vốn tín dụng

Chỉ tiêu này được xác định bằng doanh số cho vay trong kỳ chia cho dư nợ bình quân trong kỳ.

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}} \times 100\%$$

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

Vòng quay vốn tín dụng thể hiện việc luân chuyển vốn cho vay nhanh hay chậm,

chỉ tiêu này càng lớn thì hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng càng cao. Đồng vốn quay nhanh đồng nghĩa với việc có nhiều người được hưởng lợi ích từ vốn vay của ngân hàng hơn trong cùng một thời gian.

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng tổ chức, quản lý vốn tín dụng, đồng thời thể hiện chất lượng cho vay của ngân hàng trong việc sử dụng hiệu quả nguồn vốn cho vay và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, để có thể đánh giá chính xác chất lượng tín dụng, hoặc được quy đổi đồng nhất trong việc áp dụng cho từng loại vay cụ thể.

1.3.2.8 Hiệu suất sử dụng vốn

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

Chỉ tiêu này dùng để đánh giá xem tỷ trọng cho vay đã phù hợp với khả năng đáp ứng của bản thân ngân hàng cũng như đòi hỏi về vốn của nền kinh tế chưa. Trên cơ sở đó, các NHTM có thể biết được khả năng mở rộng tín dụng của mình. Từ đó, có thể quyết định quy mô, tỷ trọng đầu tư vào các lĩnh vực một cách hợp lý để vừa đảm bảo an toàn vốn cho vay, vừa có thể thu lại lợi nhuận cao nhất có thể.

1.3.2.9. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng

Chỉ tiêu này đánh giá khả năng tạo ra lợi nhuận của ngân hàng từ hoạt động cho vay. Chỉ tiêu này thông thường càng cao càng tốt. Tuy nhiên khi duy trì chỉ tiêu này ở mức cao cần phải xem xét nó trong mối quan hệ với chỉ tiêu đánh giá rủi ro

của ngân hàng.

1.3.2.10. 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 tổng tài sản có, khoản mục tín dụng trong tổng tài sản càng lớn thì lợi nhuận sẽ lớn nhưng đồng thời rủi ro cũng rất cao. Tổng dư nợ cho vay của ngân hàng được chia thành 3 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 rất cao 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.

1.3.2.11 Chỉ tiêu phản ánh rủi ro của ngân hàng

Một khoản vay chứa đựng rủi ro có thể dẫn đến ngân hàng không thu được lãi, gốc và có thể mất vốn. Từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động tín dụng vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng lớn thì ngân hàng càng có nguy cơ rủi ro và do đó hiệu quả tín dụng sẽ giảm.

- Tỷ lệ nợ quá hạn.

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

Để tỷ lệ này phản ánh đúng chất lượng cho vay nên loại trừ các khoản nợ khoan ra khỏi nợ quá hạn cũng như loại trừ các khoản cho vay ưu đãi và cho vay theo chỉ định của Nhà nước ra khỏi tổng dư nợ.

- Tỷ lệ nợ xấu:

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

Theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN: *Nợ xấu* là các khoản nợ thuộc các nhóm nợ 3, 4 và 5 quy định tại Điều 6, Điều 7.

Tỷ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng của TCTD. Nếu tỷ lệ này cao thì rủi ro tín dụng cao vì đây là những khách hàng có dấu hiệu khó khăn về tài chính nên khó trả nợ cho ngân hàng.

- Tỷ lệ dự phòng rủi ro được trích lập

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

Theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN, *dự phòng rủi ro* là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra do khách hàng không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ theo cam kết. Đây là một chỉ tiêu để đánh giá chất lượng tín dụng và khả năng quản lý nợ của Ngân hàng.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng

1.3.3.1 Nhân tố thuộc về ngân hàng

- *Quy mô và cơ cấu kỳ hạn nguồn vốn của ngân hàng*

Quy mô nguồn vốn cho thấy khả năng cho vay của ngân hàng. Nguồn vốn huy động được sau khi đảm bảo về dự trữ bắt buộc và dự trữ cho vay sẽ được ngân hàng sử dụng vào đầu tư và cho vay. Như vậy, nếu quy mô vốn nhỏ thì khả năng cho vay sẽ giảm. Ngược lại, nếu quy mô nguồn vốn lớn thì khả năng cho vay sẽ cao hơn.

Cơ cấu kì hạn của nguồn vốn sẽ tác động đến khả năng cho vay theo kì hạn của ngân hàng. Bởi vì có sự chênh lệch kì hạn giữa cho vay và nguồn vốn huy động nên để đảm bảo khả năng thanh toán thì ngân hàng sẽ chỉ nên đáp ứng khoản cho vay dài hạn bằng nguồn vốn dài hạn và một phần nhỏ là từ nguồn vốn ngắn hạn. Tỷ lệ cho vay dài hạn bằng nguồn vốn ngắn hạn là khác nhau tùy từng ngân hàng.

- *Nhân tố nhân sự:*

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

khép kín của một khoản tín dụng.

- Năng lực của cán bộ trong việc thẩm định khách hàng ảnh hưởng đến chất lượng khoản vay, qua đó ảnh hưởng đến rủi ro của ngân hàng và tác động đến hiệu quả của hoạt động tín dụng. Ngân hàng thẩm định dự án nhằm rút ra những kết luận chính xác về tính khả thi, khả năng trả nợ và những rủi ro có thể xảy ra của dự án để ra quyết định có cho vay hay không. Mặt khác, thẩm định dự án là cơ sở để ngân hàng xác định số tiền cho vay, thời gian cho vay, mức thu nợ hợp lý, tạo điều kiện cho dự án hoạt động có hiệu quả tốt nhất. Nếu cán bộ ngân hàng có năng lực tốt trong thẩm định khách hàng thì các khoản vay sẽ có chất lượng tốt, hiệu quả cho vay tốt. Ngược lại nếu thẩm định không tốt thì có thể gây ra những rủi ro cho ngân hàng như không thu được lãi thậm chí không thu được gốc dẫn đến mất vốn của ngân hàng.

- Năng lực giám sát và xử lý các tình huống cho vay của ngân hàng có ảnh hưởng đến hiệu quả của khoản vay. Nếu như việc giám sát được thực hiện tốt, theo sát khoản vay thì có thể kiểm soát được vốn vay và đánh giá được khả năng trả nợ của khách hàng. Ngược lại nếu giám sát không tốt thì có thể xảy ra các tình huống như khách hàng không sử dụng đúng mục đích vay, không mang lại hiệu quả như trong phương án cho vay, từ đó không đủ khả năng trả lãi và gốc cho ngân hàng. Điều này dẫn đến ngân hàng có khả năng gặp rủi ro không thu được nợ đúng hạn hoặc có khả năng mất vốn.

- Ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ, 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, xu hướng phát triển của thị trường... dự đoán trước được những biến động có thể xảy ra từ đó tư vấn cho khách hàng xây dựng lại phương án kinh doanh phù hợp. Cán bộ tín dụng giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có đạo đức nghề nghiệp và sự hiểu biết rộng chính là cơ sở để nâng cao hiệu quả công tác tín dụng trong hoạt động của các NHTM.

- Đạo đức của cán bộ tín dụng có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả tín dụng. Cán bộ tín dụng mà không có đạo đức nghề nghiệp, coi tiền ngân hàng như tiền chùa, làm việc thiếu tinh thần trách nhiệm, cố ý làm trái, thậm chí tham nhũng, nhận phong bao, quà cáp để cho vay trái pháp luật: cho vay không cần thế chấp, nhận thế chấp mà không cần kiểm soát... Để rồi đến khi vụ việc đổ bể thì để lại cho ngân hàng cả một khoản nợ không thu hồi được ảnh hưởng đến uy tín chất lượng hoạt động của ngân hàng.

- *Chính sách tín dụng*

Chính sách tín dụng ngân hàng mà đặc biệt là quy trình cho vay sẽ có tác động lớn đến quy mô cũng như chất lượng của khoản vay. Chính sách tín dụng là quỹ đạo hoạt động tín dụng của các NHTM, nó quyết định đến thành công hay thất bại của một ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến với ngân hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật, theo các chủ trương, chính sách của Nhà nước. Điều đó cũng có nghĩa là hiệu quả tín dụng tùy thuộc vào việc xây dựng chính sách của NHTM có đúng đắn hay không. Bất cứ NHTM nào muốn có hiệu quả tín dụng cao đều phải có một chính sách tín dụng rõ ràng, phù hợp với bản thân ngân hàng mình. Trong đó, quy trình cho vay chặt chẽ sẽ đem lại chất lượng tín dụng tốt. Ngược lại quy trình mà lỏng lẻo thì có thể dẫn đến các khoản vay có chất lượng không tốt và ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng. Chính sách tín dụng của ngân hàng còn đưa ra các tỉ lệ cho vay theo tài sản bảo đảm, quy định hạn mức cho vay đối với từng trường hợp khác nhau,.... đều tác động đến quy mô của khoản vay.

- *Thông tin tín dụng*

Thông tin tín dụng là yếu tố cơ bản trong quản lý hoạt động tín dụng. Nhờ có thông tin tín dụng, ngân hàng có thêm cơ sở để đánh giá uy tín, năng lực thực sự của khách hàng. Thông tin tín dụng càng nhanh, càng chính xác và toàn diện thì khả năng phòng chống rủi ro trong hoạt động kinh doanh càng tốt. Thông tin tín dụng có thể thu thập được từ nhiều nguồn: từ trung tâm thông tin tín dụng của NHNN (CIC), từ phòng thông tin tín dụng của các NHTM, báo chí, các tổ chức nghề nghiệp... Trong tương lai với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, với sự lớn mạnh trong hoạt động và sự hợp tác mạnh mẽ giữa các ngân hàng thì việc khai thác và xử lý thông tin sẽ đem lại kết quả tích cực đối với các hoạt động tín dụng của ngân hàng.

- *Công tác tổ chức ngân hàng :*

Tổ chức của ngân hàng cần cụ thể hóa và sắp xếp một cách khoa học, linh hoạt trên cơ sở tôn trọng các nguyên tắc tín dụng đã quy định cả về huy động vốn lẫn cho vay, quản lý tài sản nợ, tài sản có của ngân hàng, bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng, ban trong ngân hàng, trong toàn bộ hệ thống ngân hàng cũng như giữa ngân hàng với các cơ quan khác như tài chính, pháp lý... Điều này sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách

hàng, quản lý sát sao các khoản huy động vốn cũng như các khoản vốn cho vay. Do hoạt động tín dụng có khả năng rủi ro lớn hơn tất cả các loại hình kinh doanh khác nên cần có sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng ban, các bộ phận trong ngân hàng cũng như thiết lập quan hệ với các cơ quan tài chính, pháp luật.

- *Công nghệ ngân hàng:*

Để quản lý và theo dõi có hiệu quả hoạt động tín dụng, song song với việc nâng cao chất lượng công tác hoạch định chính sách, công tác tổ chức quản lý ngân hàng, quản lý quá trình cho vay, công tác thông tin, kiểm soát nội bộ, cần chú ý tới các phương tiện phục vụ cho quá trình quản lý hoạt động tín dụng. Công nghệ ngân hàng tiên tiến phù hợp với khả năng tài chính và phạm vi, quy mô hoạt động của ngân hàng sẽ giúp cho ngân hàng phục vụ kịp thời các yêu cầu của khách hàng về tất cả các mặt dịch vụ phục vụ (nhận tiền gửi, cho vay, thu nợ...) với chi phí mà cả hai bên cùng chấp nhận được. Bên cạnh đó, nó giúp cho các cấp quản lý của NHTM cần kịp thời nắm bắt tình hình hoạt động tín dụng để có những điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế nhằm thoả mãn ngày càng cao yêu cầu của khách hàng.

- *Chiến lược marketing:* là chiến lược sản phẩm trong từng thời kỳ, các chính sách khách hàng như khuyến mại, quảng cáo... Tác động vào nhu cầu của khách hàng và kích thích khách hàng đến với ngân hàng. Từ đó giúp ngân hàng mở rộng quy mô tín dụng.

1.3.3.2. Nhân tố thuộc về khách hàng

Các nhân tố thuộc về khách hàng như: nhu cầu sử dụng các dịch vụ của ngân hàng, khả năng sử dụng tiền vay, đạo đức khi đi vay... ảnh hưởng lớn đến hiệu quả cho vay của ngân hàng. Tuy nhiên, các nhân tố này ngân hàng không thể kiểm soát được mà chỉ có khả năng dự báo, từ đó đưa ra các chính sách phù hợp trong từng thời kỳ.

- *Nhu cầu của khách hàng*

Trong từng thời kỳ khác nhau thì nhu cầu vay vốn của khách hàng cũng khác nhau. Từ đó, ảnh hưởng đến quy mô và hiệu quả tín dụng của ngân hàng. Khi nền kinh tế phát triển thì nhu cầu vay vốn cũng tăng theo. Tuy nhiên, nền kinh tế càng phát triển thì yêu cầu của khách hàng cũng đa dạng hơn đòi hỏi ngân hàng phải đáp ứng như các yêu cầu trong phong cách phục vụ, quy mô vốn vay, biện pháp bảo về tài sản bảo đảm... Chính vì thế, ngân hàng cần phải

ngiên cứu và dự báo được nhu cầu của khách hàng một cách kịp thời để đáp ứng khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trong việc cung ứng tín dụng.

- Khả năng của khách hàng trong việc đáp ứng yêu cầu, điều kiện, tiêu chuẩn tín dụng của ngân hàng

Nền kinh tế càng phát triển thì nhu cầu vay vốn càng tăng. Để đáp ứng các yêu cầu hạn chế rủi ro thì ngân hàng phải đưa ra các điều kiện đối với từng loại cho vay khác nhau. Không phải khách hàng nào đến với ngân hàng cũng có thể đáp ứng được các điều kiện, tiêu chuẩn của ngân hàng, điều này sẽ ảnh hưởng lớn đến chất lượng cũng như quy mô tín dụng của ngân hàng. Nếu khả năng của khách hàng tốt thì chất lượng khoản vay tốt, quy mô cho vay lớn. Càng nhiều khách hàng như vậy thì hiệu quả cho vay càng cao. Ngược lại, nếu khả năng của khách hàng kém, nếu ngân hàng vẫn cho vay thì rủi ro sẽ cao, có thể dẫn đến nguy cơ mất vốn.

- Khả năng của khách hàng trong việc quản lý, sử dụng vốn vay

Hồ sơ xin vay ban đầu của khách hàng là có hiệu quả và có tính khả thi cao nhưng trong quá trình thực hiện do trình độ quản lý còn thấp nên năng suất, chất lượng, hiệu quả có thể không đạt được như kế hoạch. Khi thị trường biến động lại không có biện pháp xử lý kịp thời nên không ứng phó được, sản phẩm sản xuất ra tiêu thụ khó khăn, dẫn đến không trả được nợ đúng hạn cho ngân hàng.

Khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không đúng với phương án sản xuất kinh doanh đã đề ra. Nhiều khách hàng dùng tiền vay được đầu tư vào những kế hoạch sản xuất có rủi ro cao nhằm tìm kiếm nhiều lợi nhuận, sử dụng vốn của ngân hàng để vui chơi, đầu tư vào tài sản cố định, kinh doanh bất động sản nên không trả được nợ cho ngân hàng. Trong thực tế, có nhiều trường hợp khách hàng lập phương án kinh doanh (thực chất là phương án kinh doanh giả, thậm chí nhờ tư vấn lập phương án kinh doanh chỉ để rút được tiền của ngân hàng) có vẻ rất hiệu quả, ký kết hợp đồng kinh tế chứng minh đầu vào, đầu ra rất khả thi, tài sản thế chấp rất cụ thể nhưng đến khi vay được vốn ngân hàng lại không kinh doanh, cho vay lại hoặc bỏ trốn để chiếm số tiền vay.

1.3.3.3 Nhân tố thuộc về môi trường

- Môi trường pháp lý

Các nhân tố pháp lý bao gồm tính đồng bộ của hệ thống pháp luật. Tính đầy đủ và thống nhất của các văn bản dưới luật, đồng thời gắn liền với quá trình

chấp hành pháp luật và trình độ dân trí.

Thực tiễn kinh tế thị trường qua nhiều năm đã có đủ cơ sở kết luận rằng: pháp luật đã trở thành bộ phận không thể thiếu được trong nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước. Không có pháp luật hay pháp luật không phù hợp với những yêu cầu phát triển của nền kinh tế thị trường thì mọi hoạt động trong nền kinh tế thị trường không thể trôi chảy được. Pháp luật có một nhiệm vụ hết sức to lớn trong việc tạo ra một môi trường pháp lý cho hoạt động sản xuất kinh doanh được thuận tiện và đạt hiệu quả kinh tế cao, là cơ sở để giải quyết mọi tranh chấp, khiếu nại xảy ra. Do đó, yếu tố pháp luật có vị trí hết sức quan trọng đối với hoạt động của NHTM nói chung và hiệu quả tín dụng nói riêng. Chỉ có trong điều kiện các chủ thể tham gia quan hệ tín dụng tuân thủ, chấp hành pháp luật một cách nghiêm chỉnh thì quan hệ tín dụng mới mang lại hiệu quả, lợi ích cho cả 2 bên và chất lượng tín dụng mới được bảo đảm.

- Môi trường kinh tế

Nhu cầu tín dụng trong nền kinh tế phụ thuộc rất nhiều vào sự tăng trưởng của nền kinh tế. Một nền kinh tế đang trong giai đoạn tăng trưởng ổn định, môi trường kinh doanh thuận lợi, nhu cầu tiêu dùng và sản xuất của dân cư tăng làm cho nhu cầu tín dụng cá nhân trong giai đoạn này là rất cao. Ngân hàng cũng dễ dàng cho vay vì khả năng gặp rủi ro mất vốn là thấp. Trái lại, trong giai đoạn kinh tế trì trệ, giảm phát, thất nghiệp cao, đầu tư không mang lại hiệu quả, dễ thất bại hoặc nếu có thành công thì chưa chắc thu nhập đó đã cao bằng tiền gửi ngân hàng cùng kỳ hạn. Thay vì đầu tư vào sản xuất hoặc tiêu dùng thì các cá nhân có xu hướng tiết kiệm để hưởng lãi nhiều hơn. Ngân hàng không cho vay được cũng không thể không nhận tiền gửi của khách hàng, hoạt động của ngân hàng bị trì trệ, vốn của ngân hàng nằm trong tình trạng bị ứ đọng không cho vay được.

Không chỉ tình hình kinh tế trong nước mà tình hình kinh tế thế giới cũng có ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng của ngân hàng. Khi thị trường thế giới biến động mạnh sẽ ảnh hưởng đến tâm lý của người dân, từ đó cũng ảnh hưởng đến nhu cầu vay tiêu dùng cũng như vay sản xuất.

Một nền kinh tế ổn định thì sẽ tạo điều kiện lưu thông hàng hoá và các vòng quay tiền tệ cũng trôi chảy và làm cho hoạt động tín dụng thuận lợi. Ngược lại, khủng hoảng làm cho quá trình thực hiện tín dụng của các NHTM và các kế hoạch trả nợ vay bị ảnh hưởng. Trong trường hợp này chất lượng tín dụng chỉ còn chủ yếu phụ thuộc vào khả năng quản lý của bản thân các NHTM.

Một xã hội muốn tồn tại và phát triển thì nền kinh tế dứt khoát phải có tăng trưởng. Với mục tiêu là tăng trưởng thì đi đôi với nó là một mức lạm phát vừa phải để có thể kích thích đầu tư và các nhu cầu tín dụng. Xét về quy mô thì việc đáp ứng các nhu cầu tín dụng ở một mức độ nào đó có tác dụng đến tăng trưởng kinh tế, song nếu mở rộng ra vượt mức giới hạn cần thiết sẽ có tác động ngược lại khi mà giá cả sẽ tăng lên, xảy ra lạm phát có thể không kiểm soát được. Lúc này, chắc chắn không chỉ nền kinh tế bị ảnh hưởng mà trước mắt các NHTM cũng bị thiệt thòi khi thu về các đồng tiền không còn nguyên giá trị ban đầu, chất lượng tín dụng cũng bị suy giảm. Thêm vào đó bất kỳ một sự ưu tiên trong chính sách về một ngành, một lĩnh vực nào đó như bảo vệ môi trường, bảo đảm phát triển bền vững... trong nền kinh tế cũng ảnh hưởng không nhỏ đến quy mô, chất lượng tín dụng.

- Môi trường chính trị

Môi trường chính trị ổn định là tiền đề cho việc phát triển kinh tế, ổn định đời sống của dân cư. Trong điều kiện đó thì mới có thể phát sinh cũng như phát triển các nhu cầu vay vốn sản xuất hay tiêu dùng cá nhân. Trong nền chính trị ổn định thì niềm tin của cá nhân vào Nhà nước và Ngân hàng cũng cao hơn nên quan hệ tín dụng sẽ dễ dàng được xác lập hơn. Ngược lại, trong nền chính trị bất ổn, có nội chiến hay chiến tranh xảy ra thì kinh tế khó phát triển được, dẫn đến nhu cầu tín dụng cũng như mức độ tín nhiệm giữa ngân hàng và khách hàng giảm sút nên hiệu quả tín dụng cũng giảm đi nhanh chóng. Do vậy, một chế độ chính trị ổn định là điều kiện cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân của ngân hàng.

- Môi trường xã hội:

Các yếu tố xã hội ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng tín dụng là các nhân tố trực tiếp tham gia quan hệ tín dụng. Đó là người gửi tiền, người vay tiền và NHTM. Tín dụng có nghĩa là sự vay mượn dựa trên cơ sở lòng tin và sự tín nhiệm. Điều đó có nghĩa là quan hệ tín dụng là sự kết hợp giữa 3 yếu tố: nhu cầu của khách hàng, khả năng của ngân hàng và sự tin tưởng lẫn nhau giữa ngân hàng và khách hàng. Vì vậy, chất lượng tín dụng phụ thuộc vào cả 3 yếu tố: khách hàng, ngân hàng và sự tín nhiệm. Trong đó sự tín nhiệm là chiếc cầu nối giữa khách hàng và ngân hàng: sự tín nhiệm của ngân hàng càng cao thì thu hút khách hàng càng lớn và cũng như vậy, với một khách hàng có sự tín nhiệm của ngân hàng sẽ dễ dàng được vay vốn của ngân hàng thường xuyên, có thể còn được

hưởng một mức lãi suất ưu đãi hơn các đối tượng khác.

Người vay đến với ngân hàng với mong muốn nhu cầu vay của mình được đáp ứng để có được một khoản tín dụng sử dụng trong mục đích sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng của mình với sự xác định rõ ràng khối lượng tiền vay, thời hạn vay và lãi suất. Nếu nhu cầu của khách hàng được chấp nhận trong một thái độ niềm nở và thủ tục đơn giản, nhanh chóng thì chắc chắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, tạo điều kiện cho hoạt động tín dụng được thuận lợi, chất lượng tín dụng được bảo đảm.

Ngoài ra còn phải kể đến một số yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng như: đạo đức xã hội có liên quan đến rủi ro tín dụng. Trong trường hợp lợi dụng lòng tin để lừa đảo, hoặc do điều kiện sống còn khó khăn hoặc do trình độ dân trí chưa cao, kém hiểu biết dẫn đến chưa hiểu đúng bản chất hoạt động của ngân hàng nói chung cũng như hoạt động tín dụng nói riêng, làm ăn kém hiệu quả, nhiều khi không phát huy tốt chức năng của các phương tiện tín dụng trong ngân hàng.

Bên cạnh đó là các biến động kinh tế, chính trị, xã hội ở các nước trong khu vực cũng như trên thế giới cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng. Trong tình hình hiện tại, bất kỳ một quốc gia nào trên thế giới cũng đều đặt mình trong hợp tác toàn diện với các nước khác nhau trên thế giới, các quan hệ kinh tế- xã hội được mở rộng, theo đó là loại hình doanh nghiệp đa quốc gia cũng ngày càng tăng về số lượng và quy mô hoạt động. Vì vậy, mọi sự biến động về kinh tế, văn hoá, xã hội ở nước ngoài đều có ảnh hưởng tới tình hình kinh tế, chính trị, xã hội trong nước và cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng. Ngoài ra, hiệu quả tín dụng còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố môi trường như thời tiết, dịch bệnh... cũng như các biện pháp tích cực bảo vệ và cải thiện môi trường sinh thái.

Kết luận chương 1: Trên đây là phân lý luận cơ bản về hoạt động tín dụng trong NHTM bao gồm khái niệm, vai trò của tín dụng, phân loại tín dụng và các vấn đề liên quan tới hiệu quả hoạt động tín dụng như quan niệm về hiệu quả hoạt động tín dụng, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng tại ngân hàng. Đó là những nền tảng lý luận làm cơ sở để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng cũng như việc đề ra các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH CHI NHÁNH HẢI ĐĂNG

2.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Phát Triển TP. Hồ Chí Minh Chi nhánh Hải Đăng

2.1.1 Ngân hàng TMCP Phát Triển TP. Hồ Chí Minh

Ngân hàng TMCP Phát Triển TP. Hồ Chí Minh (HDBank) được thành lập ngày 04/01/1990 theo Quyết định số 47/QĐ-UB ngày 11/02/1989 của UBND TP. Hồ Chí Minh với vốn điều lệ ban đầu là 3 tỷ đồng và là một trong những ngân hàng TMCP đầu tiên của cả nước. Lấy sứ mệnh “phát triển nhà ở và chỉnh trang đô thị, góp phần xây dựng TP. Hồ Chí Minh văn minh hiện đại” làm mục tiêu hoạt động và phát triển, HDBank có chức năng thực hiện kinh doanh tổng hợp, đa dạng trong lĩnh vực nhà ở; kinh doanh tiền tệ, tín dụng thông qua việc đầu tư vốn, cung ứng tín dụng và dịch vụ nhà; tập trung huy động vốn và quản lý tất cả các nguồn vốn để phục vụ chương trình phát triển nhà ở và chỉnh trang đô thị; tư vấn cho UBND TP. Hồ Chí Minh về chương trình, kế hoạch phát triển nhà và chỉnh trang đô thị.

Trong xu thế hội nhập của ngành tài chính ngân hàng Việt Nam để phát triển và hội nhập kinh tế toàn cầu, HDBank đã thực hiện thành công giai đoạn 1 (2009 – 2010) của dự án Tái cấu trúc (2009 – 2012) nhằm mục tiêu xây dựng HDBank thành một ngân hàng bán lẻ, đa năng, tiếp cận các chuẩn mực quốc tế trong quản lý; tăng cường năng lực tài chính; phát triển công nghệ hiện đại; xây dựng và phát triển nguồn nhân lực vững mạnh, chuyên nghiệp; cung cấp các sản phẩm đa dạng, trọn gói với chất lượng cao đáp ứng thỏa mãn yêu cầu của mọi đối tượng khách hàng. Song song với việc xây dựng ngân hàng bán lẻ, HDBank bước đầu xây dựng mô hình ngân hàng đầu tư để tối đa hóa hiệu quả kinh doanh vốn.

Qua hơn 20 năm hoạt động, HDBank đã đạt được những kết quả quan trọng sau: Vốn điều lệ tăng từ 3 tỷ lên 8.100 tỷ đồng; lao động từ 50 người nay tăng lên hơn 2.500 người. Mạng lưới hoạt động không ngừng mở rộng, từ 1 trụ sở ban đầu, đến nay HDBank có gần 200 điểm giao dịch trên toàn quốc, có mặt tại hầu hết các trung tâm kinh tế lớn của cả nước.

2.1.2. Ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng

Chi nhánh HDBank Hải Đăng, có trụ sở tại số 02, lô 22A, đường Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng. Là một trong những chi nhánh mới được thành lập trên địa bàn Hải Phòng. Chi nhánh Hải Đăng ra đáp ứng yêu cầu cấp thiết của việc mở rộng mạng lưới hoạt động kinh doanh và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ của HDBank, đưa các dịch vụ của HDBank đến khách hàng thuận lợi hơn đối với khu vực khách hàng giàu tiềm năng ở phía Bắc, đặc biệt là Hải Phòng.

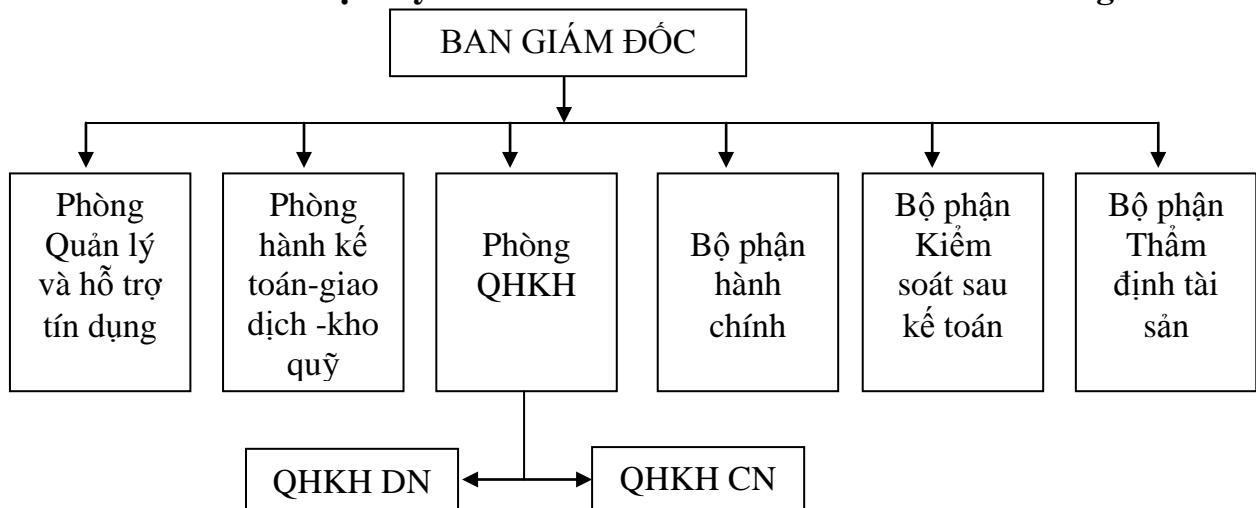
Trong hoạt động kinh doanh chi nhánh HDBank Hải Đăng luôn thực hiện theo slogan “cam kết lợi ích cao nhất”, đáp ứng hợp lý cao nhất nhu cầu khách hàng về các dịch vụ và sản phẩm của ngân hàng với chất lượng tốt nhất, rủi ro thấp nhất, chi phí thấp nhất. Nhờ sự phối hợp tạo điều kiện kinh doanh của khách hàng, nên hoạt động kinh doanh phục vụ của chi nhánh HDBank Hải Đăng đảm bảo hiệu quả.

Nhiệm vụ của chi nhánh HDBank Hải Đăng là:

- Huy động các nguồn vốn nhàn rỗi từ các thành phần kinh tế, các Tổ chức tín dụng, Tổ chức phi chính phủ, dân cư, doanh nghiệp, tổ chức nước ngoài bằng ĐỒNG và ngoại tệ để tiến hành cho vay ngắn, trung và dài hạn đối với mọi tổ chức, mọi thành phần kinh tế và dân cư.
- Cung cấp các dịch vụ tài chính: thu chi hộ, thanh toán, chuyển tiền trong nước và quốc tế,...
- Thực hiện các nhiệm vụ và chính sách của NHNN nhằm mục tiêu ổn định và phát triển nền kinh tế.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

Sơ đồ 1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của Chi nhánh HDBank Hải Đăng



(Nguồn: Phòng hành chính, Chi nhánh HDBank Hải Đăng)

Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban

- Ban Giám Đốc: Điều hành chi nhánh, đưa ra các quyết định và định hướng mục tiêu cho chi nhánh theo mục tiêu chung của toàn Ngân hàng. Gồm một Giám đốc và một Phó Giám đốc.

Giám đốc: Là người lãnh đạo toàn ngân hàng, chỉ đạo các phòng ban chức năng. Giám đốc chịu trách nhiệm trước Nhà nước, Ngân hàng Công thương Việt Nam về kết quả hoạt động của chi nhánh ngân hàng.

Phó giám đốc: Là người giúp việc cho giám đốc, thay mặt giám đốc thực hiện các công việc khi giám đốc đi vắng đồng thời có quyền ra quyết định cho các phòng ban trong phạm vi chịu trách nhiệm.

- Phòng Kế toán giao dịch và kho quỹ: Gồm có Giao dịch viên: giao dịch với khách hàng; Bộ phận ngân quỹ: thu chi tiền mặt; Bộ phận kế toán nội bộ: Thực hiện chi tiêu, thanh toán nội bộ trong ngân hàng. Là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng. Các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chi tiêu nội bộ tại chi nhánh. Cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng quy định của NHNN và của HDBank. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

- Phòng Quan hệ khách hàng (Quan hệ khách hàng doanh nghiệp và Quan hệ khách hàng cá nhân): thực hiện tìm kiếm, chăm sóc và mở rộng mạng lưới khách hàng. Là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với khách hàng là các doanh nghiệp, cá nhân đang có quan hệ tín dụng tại phòng, để khai thác vốn bằng VNĐ và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của HDBank. Quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các doanh nghiệp, cá nhân đang có quan hệ tín dụng.

- Bộ phận Quản lý và hỗ trợ tín dụng: Lập, quản lý, kiểm soát và lưu trữ các hồ sơ cho vay, tài sản bảo đảm...

- Bộ phận hành chính: Là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức và đào tạo cán bộ, thực hiện các chế độ cho người lao động tại chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách của Nhà nước và quy định của HDBank. Thực hiện chi tiêu trong ngân hàng đảm bảo cho ngân hàng hoạt động bình thường.

- Bộ phận Kiểm soát sau kế toán: Kiểm soát chứng từ giao dịch của toàn chi nhánh, đảm bảo các hoạt động đang làm đúng theo các quy trình, quy định của Ngân hàng và pháp luật của NHNN.
- Bộ phận Thẩm định tài sản: Định giá các tài sản thế chấp trước khi cho vay.

2.1.4 Các hoạt động cơ bản tại chi nhánh

Các dịch vụ cơ bản mà Ngân hàng đang thực hiện là: Nhận tiền gửi, cho vay, cung cấp các tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán.

- Hoạt động nhận tiền gửi: Chi nhánh HDBank Hải Đăng hiểu rằng để kinh doanh được thì ngân hàng cần có vốn, và nguồn vốn quan trọng là từ huy động vốn trong dịch vụ nhận tiền gửi. Ngân hàng nhận tiền gửi của khách hàng từ các khoản tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán. Để đáp ứng mọi nhu cầu của nhân dân ngân hàng đã đưa ra nhiều hình thức gửi tiền tiết kiệm như gửi tiền tiết kiệm không kì hạn, gửi tiền tiết kiệm có kì hạn, trong đó có các kì hạn 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng....

- Hoạt động cho vay: Đây được coi là khoản sinh lời cao tại chi nhánh nhưng đi kèm với nó là rủi ro cũng cao nên chi nhánh ngân hàng luôn chú trọng trong việc thẩm định các món vay. Các khoản cho vay của Ngân hàng thường là các khoản cho vay thương mại, cho vay tiêu dùng bên cạnh đó ngân hàng còn tài trợ cho các dự án mang lại hiệu quả kinh tế...

- Các hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ: Do đặc điểm địa bàn hoạt động của ngân hàng có nhiều các doanh nghiệp, công ty, các kinh tế cá thể, tập thể nên nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt là một tiềm năng lớn. Mặt khác, do tiện ích của việc thanh toán không dùng tiền mặt (an toàn, nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm chi phí) đã góp phần rút ngắn thời gian kinh doanh và nâng cao thu nhập cho khách hàng. Điều này đã được ngân hàng tận dụng đưa vào hoạt động kinh doanh của mình các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Các gói sản phẩm chủ yếu mà ngân hàng cung cấp trong dịch vụ này là: thanh toán bằng séc, ủy nhiệm chi, nhờ thu, thẻ.

- Dịch vụ khác: Chi nhánh Hải Đăng đã đang từng bước tiến tới mô hình ngân hàng hiện đại, thực hiện kinh doanh đa năng, chú trọng phát triển các sản phẩm dịch vụ mới như Phone banking, Home banking, các dịch vụ chuyển tiền nhanh như Western Union,... Bên cạnh đó, HDBank Hải Đăng là một trong những ngân hàng thực hiện rất tốt việc thu, chi hộ các đơn vị khác như: Vietjet air, trường đại học Hàng Hải, điện lực EVN, điện thoại vinaphone, mobifone,

viettel, bảo hiểm Prudential, Bảo Việt, Manulife,...

2.1.5 Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Bảng 1: Kết quả kinh doanh Chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	So sánh			
				2012 - 2011		2013 - 2012	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng thu nhập	45.682,93	52.272,74	60.818,16	6.589,81	14,43	8.545,42	16,35
Tổng chi phí	46.189,08	51.203,49	57.536,16	5.014,41	10,86	6.332,67	12,37
Lợi nhuận	(506,15)	1.069,25	3.282,00	1.575,4	-	2.212,75	206,94

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Nhìn vào bảng số liệu trên cho thấy tổng thu - tổng chi của chi nhánh HDBank Hải Đăng ngày một tăng, mức tăng của tổng thu lớn hơn mức tăng của tổng chi nên chênh lệch thu chi của chi nhánh ngân hàng cũng tăng lên qua các năm.

Năm 2012 tăng so với năm 2011: Tổng thu tăng 6.589,81 triệu đồng tương ứng tăng lên 14,43% lần. Còn chi tăng lên 5.014,41 triệu đồng tương ứng 10,86%. Lợi nhuận tăng lên 1.575,4 triệu đồng.

Năm 2013, lợi nhuận của ngân hàng vẫn tiếp tục tăng thêm 2.212,75 triệu đồng, tốc độ tăng nhanh hơn so với năm 2012. Điều này được thể hiện qua tổng thu năm 2013 tăng so với 2012 là 16,35 %, tổng chi tăng 12,37%.

Lợi nhuận của chi nhánh tăng qua các năm. Năm 2011, lợi nhuận của chi nhánh âm do chi nhánh mới đi vào hoạt động nên chưa có nhiều khách hàng, chính sách quản lý, cơ cấu tổ chức chưa hoàn thiện. Năm 2012, chi nhánh đã đạt mức lợi nhuận trước thuế thu nhập doanh nghiệp 1.069,25 triệu đồng, năm 2013 tiếp tục tăng gấp 3 lần lợi nhuận năm 2012, lên mức 3.282 triệu đồng. Lợi nhuận năm 2012 tăng so với năm 2011 là do tổng chi phí tăng 5.114,41 triệu, đồng trong khi tổng thu nhập tăng 6.795,77 triệu đồng. Tương tự, lợi nhuận năm 2013 tiếp tục tăng là do chi phí tăng 6232,67 triệu đồng trong khi doanh thu tăng tới 7.839,79 triệu đồng.

Nhìn chung, tình hình doanh thu và lợi nhuận của chi nhánh HDBank Hải Đăng đang có xu hướng tăng mặc dù chịu ảnh hưởng tiêu cực từ những khó khăn của nền kinh tế, chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN, và sự cạnh tranh gay gắt từ các NHTM trên cùng địa bàn. Có được kết quả đó là chi nhánh đã đề ra những giải pháp hợp lý, kịp thời tăng doanh thu, giảm chi phí và tăng lợi nhuận.

2.1.5.1 Hoạt động huy động vốn tiền gửi

Đối với bất kì doanh nghiệp nào muốn hoạt động kinh doanh được thì phải có vốn, bởi vì vốn là điều kiện quan trọng chủ yếu để quyết định khả năng kinh doanh. Đặc biệt, đối với ngân hàng vốn là cơ sở để các NHTM tổ chức mọi hoạt động kinh doanh của mình. Đặc trưng của hoạt động ngân hàng là đi vay để cho vay nên vốn không chỉ là phương tiện kinh doanh mà còn là đối tượng kinh doanh chủ yếu, quy mô vốn quyết định đến quy mô của hoạt động tín dụng và là tiền đề cho các NHTM cạnh tranh trên thị trường.

Chi nhánh HDBank Hải Đăng luôn xác định huy động vốn là khâu mở đường, là cơ sở đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng phát triển. Bởi vậy, mặt bằng vốn của ngân hàng luôn được đảm bảo vững chắc ngày một tăng trưởng.

Trong những năm qua chi nhánh HDBank Hải Đăng với việc đa dạng hóa các hình thức, các biện pháp, các kênh huy động vốn đã thu hút một lượng tiền nhàn rỗi từ mọi thành phần kinh tế đảm bảo đáp ứng đủ vốn cho nhu cầu kinh doanh.

Bảng 2: Cơ cấu huy động vốn tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2011		2012		2013		2012- 2011			2013- 2012		
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)
Theo kỳ hạn												
Tiền gửi không kỳ hạn	52.291,80	27,50	95.417,06	28,04	170.866,22	27,64	43.125,26	82,47	0,54	75.449,16	79,07	-0,40
Tiền gửi có kỳ hạn	137.860,20	72,50	244.872,04	71,96	447.318,38	72,36	107.011,84	77,62	-0,54	202.446,34	82,67	0,40
Theo loại tiền												
VND	177.678,03	93,44	326.269,19	95,88	574.169,86	92,88	148.591,16	83,63	2,44	247.900,67	75,98	-3
Ngoại tệ quy đổi	12.473,97	6,56	14.019,91	4,12	44.014,74	7,12	1.545,94	12,39	-2,44	29.994,83	213,94	3

Chỉ tiêu	2011		2012		2013		2012- 2011			2013- 201			
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	
Theo đối tượng													
1. Tiền gửi của TCKT	38.410,70	20,20	74.727,49	21,96	136.989,71	22,16	36.316,78	94,55	1,76	62.262,22	83,32	0,20	
- DN ngoài quốc doanh và các đối tượng khác	29.487,90	76,77	57.652,26	77,15	110.673,98	80,79	28.164,36	95,51	0,38	53.021,73	91,97	3,64	
- DN quốc doanh	8.216,05	21,39	15.446,17	20,67	24.548,56	17,92	7.230,12	88,00	-0,72	9.102,38	58,93	-2,75	
- DN có vốn đầu tư nước ngoài	706,76	1,84	1.255,42	1,68	1.767,17	1,29	548,66	77,63	-0,16	511,75	40,76	-0,39	
2. Tiền gửi của cá nhân	151.741,30	79,80	265.561,61	78,04	481.194,89	77,84	113.820,3	2	75,01	-1,76	215.633,28	81,20	-0,20
Tổng cộng	190.152,0	100	340.289,1	100	618.184,6	100	150.137,1	78,96	-	277.895,50	81,66	-	

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Theo bảng tổng hợp trên ta thấy tổng số tiền gửi của chi nhánh tăng liên tục trong 3 năm qua. Cụ thể năm 2012 tăng 150.137,1 triệu đồng tương đương 78,96% so với năm 2011, năm 2013 tăng 277.895,5 triệu đồng tương đương 81,66%.

Theo kỳ hạn huy động vốn:

- Tiền gửi không kỳ hạn năm 2012 so với năm 2011 tăng 43.125,26 triệu đồng (82,47%) đến năm 2013 tăng 75.449,16 triệu đồng (79,07%).

- Tiền gửi có kỳ hạn tăng liên tục trong giai đoạn 2011- 2013, Năm 2012 tăng 107.011,84 triệu đồng tương đương 77,62%, năm 2013 tăng 202.446,34 triệu đồng tương đương 82,67%.

Xét về tỷ trọng các loại tiền gửi cũng có sự biến động qua các năm nhưng nhìn chung tiền gửi có kỳ hạn chiếm tỷ trọng rất cao. Cụ thể là 72,50% năm 2011, 71,96% năm 2012 và năm 2013 đạt tỷ lệ 72,36%. Điều này tạo cho chi nhánh HDBank Hải Đăng sự ổn định và chủ động trong việc điều hành và quản lý khả năng thanh toán.

Theo loại tiền:

Về giá trị thì lượng tiền huy động cả VNĐ và ngoại tệ quy đổi đều tăng. Cụ thể là VNĐ năm 2012 tăng 148.591,16 triệu đồng tương đương 83,63%, năm 2013 tăng 247.900,67 triệu đồng tương đương 75,98%. Ngoại tệ quy đổi năm 2012 tăng 1.545,94 triệu đồng tương đương 12,39%, năm 2013 tăng 29.994,83 triệu đồng tương đương 213,94%.

Về tỷ trọng thì vốn huy động bằng VNĐ luôn chiếm tỷ trọng cao hơn. Năm 2011 là 93,44%, năm 2012 là 95,88% và năm 2013 là 7,12%. Điều này là hoàn toàn hợp lý vì hiện nay đa phần các khách hàng của doanh nghiệp là các tổ chức cá nhân hoạt động kinh doanh trong nước.

Theo đối tượng khách hàng: hoạt động huy động vốn của chi nhánh HDBank Hải Đăng được triển khai qua hai nhóm khách hàng là cá nhân và tổ chức kinh tế. Trong đó tiền gửi của nhóm khách hàng cá nhân luôn chiếm tỷ lệ hơn (năm 2011 là 79,8%, năm 2012 là 78,04% và năm 2013 là 77,84% trên tổng số tiền gửi), tiền gửi của các tổ chức kinh tế chiếm tỷ lệ nhỏ hơn nhưng có xu hướng tăng nhẹ về tỷ trọng trong tổng tiền gửi (năm 2011 là 20,2%, năm 2012 là 21,96% và năm 2013 là 22,16% trên tổng số tiền gửi).

Các sản phẩm huy động dành cho khách hàng cá nhân tiêu biểu có thể kể đến như sau:

- Tiền gửi lãi suất lũy tiến: với một số tiền nhất định, khách hàng được hưởng lãi suất lũy tiến trên số tiền thực gửi. Số tiền gửi càng nhiều lãi suất khách hàng được hưởng càng cao.

- Tiết kiệm bậc thang: tương tự như tiền gửi lãi suất lũy tiến, khách hàng được lãi suất cao khi gửi kỳ hạn dài. Hiện nay sản phẩm này đã chấm dứt theo đúng quy định của NHNN.

- Tiết kiệm Đa Lợi: là một trong những sản phẩm chủ đạo cho dòng sản phẩm huy động năm 2012. Với ưu thế tạo sự linh động cho sản phẩm bằng giải pháp rút vốn và lãi linh hoạt, tiết kiệm Đa lợi không chỉ tối đa hóa thời hạn gửi tiền của khách hàng mà còn giải quyết được vấn đề về nguồn vốn trung dài hạn của HDBank. Ngoài ra, sản phẩm còn nổi bật với lãi suất cạnh tranh và linh hoạt theo sự thay đổi của thị trường cùng các giá trị cộng thêm khác. Đây đã là một trong những sản phẩm chủ lực của HDBank với số dư chiếm hơn 85% tổng số dư huy động KHCN. HDBank đang điều chỉnh sản phẩm này nhằm phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng, quy định của NHNN và mục tiêu kinh doanh của HDBank.

Trong nhóm khách hàng là tổ chức kinh tế, tiền gửi của các doanh nghiệp ngoài quốc doanh đóng vai trò quan trọng nhất, nó luôn chiếm tỷ lệ rất cao (năm 2011 là 76,77%, năm 2012 là 77,15% và năm 2013 là 80,79% so với tổng số tiền gửi của các tổ chức kinh tế). Tiền gửi của các doanh nghiệp quốc doanh chiếm tỷ lệ ít hơn (năm 2011 là 18,74%, năm 2012 là 21,39%, năm 2013 là 17,92% trên tổng số tiền gửi của các tổ chức kinh tế). Tiền gửi của các doanh nghiệp quốc doanh có xu hướng giảm về tỷ trọng do các doanh nghiệp nhà nước đang có xu hướng cổ phần hóa. Tiền gửi từ các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chiếm tỷ lệ rất thấp, chỉ dao động từ 1,29% đến 1,84% trên tổng số tiền gửi của các tổ chức kinh tế vì hầu hết các doanh nghiệp này chỉ mở tài khoản thanh toán mà chi nhánh chưa cung cấp hoạt động thanh toán quốc tế nên không thu hút được nhiều tiền gửi thanh toán từ đối tượng này.

Vốn huy động tiền gửi tăng nhanh qua các năm đã thể hiện được sự nỗ lực không ngừng trong việc cải thiện, mở rộng các hình thức huy động như: Tiết kiệm có kỳ hạn, tiết kiệm không kỳ hạn, tiết kiệm hưởng lãi bậc thang, tiết kiệm góp, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm đa lợi.... Với các hình thức trả lãi như: trả lãi trước, trả lãi sau, trả lãi định kỳ, lãi nhập gốc, đã góp phần đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn, đã góp phần đáp ứng nhu cầu gửi tiền của

khách hàng. Đồng thời, qua đó đã thể hiện được phần nào sự cố gắng cố gắng của ngân hàng trong việc tích cực tìm kiếm, chăm sóc khách hàng chiến lược có nguồn tiền gửi lớn về hoạt động tại chi nhánh.

2.1.5.2 Hoạt động tín dụng

Đi đôi với cách đổi mới huy động nguồn vốn, chi nhánh HDBank Hải Đăng không ngừng mở rộng tín dụng đầu tư vào các thành phần kinh tế. Trong đầu tư luôn đảm bảo thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, các quy chế của ngành, vốn vay sử dụng đúng mục đích có hiệu quả. Góp phần cho các doanh nghiệp, công ty, các kinh tế cá thể, tập thể có đủ vốn phát triển sản xuất, mở rộng sản xuất kinh doanh

Bảng 3: Hoạt động cho vay tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011-2013

Đơn vị : triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số cho vay	158.378,8	251.569,4	529.558,6
Tổng số món vay	1250	1.779	2.092
Số tiền trung bình cho vay mỗi lượt	126,7	141,41	253,14

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng năm 2012, 2013)

Việc đầu tư vốn tín dụng tại chi nhánh tăng trưởng nhanh trong những năm gần đây. Tổng doanh số cho vay của các năm 2011, 2012, 2013 tăng khá mạnh đã thể hiện được quy mô của chi nhánh ngân hàng đang được mở rộng. Tổng doanh số cho vay năm 2011 mới chỉ là 158.378,8 triệu đồng đến năm 2012 tăng lên đến 251.569,4 triệu đồng như vậy tăng lên gần 1,6 lần, tổng số tiền ngân hàng cung ứng cho khách hàng tăng lên một lượng khá lớn để đáp ứng nguồn tiền cho các doanh nghiệp và hộ sản xuất trang trại chi phí biến động thị trường, đặc biệt các doanh nghiệp để bù đắp vào nguồn vốn lưu động, việc giá cả biến động, phục hồi và mở rộng sản xuất kinh doanh... Đến năm 2013, tổng doanh số cho vay tiếp tục tăng mạnh, đạt là 529.558,6 triệu đồng tăng lên gấp 2,1 lần so với năm 2012.

Số tiền cho vay trung bình mỗi lượt cũng tăng lên: năm 2011 tăng 126,7

triệu đồng/ lượt, năm 2012 tăng 14,71 triệu đồng/ lượt so với năm 2011 và năm 2013 tăng tới 111,73 triệu đồng/ lượt vay so với năm 2012. Qua đó cho thấy chi nhánh ngân hàng đã đầu tư cho vay được khoản vay lớn, các khoản cho vay nhỏ lẻ giảm, điều này giúp cho chi nhánh giảm thiểu được bớt chi phí.

2.1.6 Quy định về hoạt động tín dụng tại HDBank

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

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

2.1.6.2 Điều kiện cho vay

- Có đủ năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự.
- Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.
- Có vốn tự có tham gia vào phương án vay vốn.
- Có nguồn thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ hết trong thời hạn cam kết.
- Có TSĐB cho một số khoản vay phù hợp với quy định của ngân hàng và pháp luật.

2.1.6.3 Lãi suất cho vay

Linh hoạt, phù hợp với thỏa thuận giữa khách hàng và Ngân hàng ở từng thời kì.

2.1.6.4 Thời hạn cho vay

Linh hoạt, tùy thuộc vào nhu cầu thực tế của khách hàng.

2.1.6.5 Hạn mức cho vay

Linh hoạt, phù hợp với nhu cầu thực tế và khả năng trả nợ của khách hàng nhưng vẫn tuân thủ các giới hạn cho vay theo quy định của pháp luật và của HDBank:

- Tổng dư nợ cho vay của Tổ chức tín dụng đối với một khách hàng không được vượt quá 15% vốn tự có của Tổ chức tín dụng. Trường hợp nhu cầu

vốn của một khách hàng vượt quá 15% vốn tự có của tổ chức tín dụng hoặc khách hàng có nhu cầu huy động vốn từ nhiều nguồn thì các tổ chức tín dụng cho vay hợp vốn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Tổng dư nợ cho vay của tổ chức tín dụng đối với một nhóm khách hàng có liên quan không vượt quá 50% vốn tự có của tổ chức tín dụng.

Chi nhánh HDBank Hải Đăng đáp ứng:

- Từ 70-95% giá trị TSĐB là giấy tờ có giá do HDBank phát hành.

- Tối 75% giá trị TSĐB là bất động sản và động sản chính là tài sản hình thành từ vốn vay nếu là xe mới.

- Tối đa không quá 60 triệu đồng đối với nhân viên, 200 triệu đồng đối với cấp quản lý ngoài ngân hàng.

2.1.6.6 Tài sản đảm bảo: Thuộc quyền sở hữu của khách hoặc bên thứ 3 bảo lãnh.

Gồm có:

- Giấy tờ có giá: Sổ tiết kiệm, trái phiếu, công trái, kì phiếu, cổ phiếu....

- Bất động sản: Quyền sử dụng đất, quyền sở hữu công trình trên đất....

- Động sản: Ô tô, xe máy, tàu thuyền, máy móc, thiết bị...

2.1.6.7 Quy trình cho vay tại HDBank

Giai đoạn 1: Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ

Bước này do cán bộ tín dụng thực hiện ngay sau khi tiếp xúc khách hàng.

- Đối với khách hàng lần đầu: hướng dẫn khách hàng đăng ký thông tin, điều kiện vay vốn và tư vấn việc thiết lập hồ sơ .

- Đối với khách hàng đã có quan hệ tín dụng : kiểm tra các điều kiện vay, bộ hồ sơ cho vay, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay.

Sau đó, cán bộ tín dụng báo cáo lãnh đạo và thông báo cho khách hàng (nếu không đủ điều kiện vay) tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ.

Giai đoạn 2: Ngân hàng thẩm định hồ sơ vay vốn và khả năng trả nợ (phân tích tín dụng)

Ngân hàng nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng gửi tới, ngân hàng tiến hành thẩm định hồ sơ theo các bước:

Bước 1: Kiểm tra mục đích vay vốn của khách hàng.

- Kiểm tra mục đích vay vốn của phương án dự kiến đầu tư có phù hợp

đăng ký kinh doanh.

- Kiểm tra tính hợp pháp của mục đích vay vốn.

- Đối với vay vốn bằng ngoại tệ, kiểm tra mục đích vay để phù hợp quy định quản lý ngoại hối hiện hành.

Bước 2: Điều tra, thu thập và tổng hợp thông tin về khách hàng vay vốn và phương án kinh doanh. Thường sử dụng cách phỏng vấn khách hàng, xem từ báo cáo tài chính, đặc biệt chuyên viên tín dụng đến nơi sản xuất của công ty để xem xét thực tế hoạt động của khách hàng vay vốn.

Giai đoạn 3: Ngân hàng xác định các chỉ tiêu cho vay ký kết hợp đồng tín dụng với khách hàng (quyết định tín dụng)

Sau khi phân tích tín dụng, cán bộ tín dụng trình chuyển cho trưởng phòng tín dụng báo cáo thẩm định để trình lãnh đạo ngân hàng :

Bước 1 : Xác định phương thức và nhu cầu cho vay

Mức cho vay: là mức vốn vay ngân hàng có thể cho vay cao nhất đối với phương pháp cho vay từng lần hoặc là mức dư nợ tối đa đối với phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng.

- Thời hạn cho vay: Căn cứ vào chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay và khả năng trả nợ của khách hàng.

- Lãi suất vay: Là mức lãi cho vay do ngân hàng và khách hàng thỏa thuận phù hợp với quy định của HDBank.

Bước 2 : Xem xét khả năng nguồn vốn và điều kiện thanh toán của ngân hàng

Bước 3: Phê duyệt khoản vay

Bước 4: Ký kết hợp đồng, hợp đồng bảo đảm tiền vay, giao nhận giấy tờ và tài sản đảm bảo.

Giai đoạn 4: Giải ngân, theo dõi, giám sát việc sử dụng vốn vay

Sau khi đã duyệt cho vay, ngân hàng mở cho mỗi khách hàng vay 1 tài khoản cho vay để hạch toán cho vay và thu nợ (nếu khách hàng chưa có tài khoản tiền vay).

- Căn cứ vào hợp đồng tín dụng và tiến độ thực hiện phương án sản xuất kinh doanh và đầu tư xây dựng cơ bản của khách hàng (có phát sinh nhu cầu vốn thực tế), ngân hàng tiến hành giải ngân.

- Kiểm tra và giám sát khoản vay là quá trình thực hiện các bước công việc sau khi giải ngân nhằm hướng dẫn, đôn đốc người vay sử dụng đúng mục

đích, có hiệu quả số tiền vay, hoàn trả nợ gốc, lãi vay đúng hạn, đồng thời thực hiện các biện pháp thích hợp nếu người vay không thực hiện đầy đủ, đúng hạn các cam kết,

- Ngân hàng quy định việc kiểm tra, giám sát các khoản vay được tiến hành định kỳ hoặc đột xuất với 100% khoản vay, một hay nhiều lần tùy theo độ an toàn của khoản vay.

Giai đoạn 5: Thu nợ, thu lãi, phí và xử lý phát sinh

Việc thu nợ được chi nhánh tiến hành theo kỳ hạn nợ đã ghi trong hợp đồng tín dụng, khách hàng có thể trả nợ trước hạn và phải trả nợ khi đến hạn. Nếu khách hàng không trả được nợ đến hạn, ngân hàng sẽ xử lý theo những trường hợp sau:

- Do nguyên nhân khách quan, khách hàng có văn bản giải trình xin gia hạn nợ, ngân hàng có thể xem xét cho gia hạn nợ, theo quy định trong quy chế cho vay hiện hành của HDBank, thời hạn được gia hạn nợ tối đa bằng một kỳ hạn nợ. Nhưng do nguyên nhân khách quan thì thời hạn quá hạn nợ tối đa không quá 12 tháng đối với cho vay ngắn hạn và tối đa nửa thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng đối với cho vay trung dài hạn.

- Do nguyên nhân chủ quan, ngân hàng sẽ chuyển nợ quá hạn và phạt theo mức lãi suất nợ quá hạn. Theo quy định hiện hành, lãi suất phạt đối với nợ quá hạn bằng 150% lãi suất cho vay.

- Nếu không có thỏa thuận gia hạn nợ nêu trên và khách hàng không có thiện chí trả nợ cho ngân hàng thì ngân hàng có quyền bán tài sản thế chấp, cầm cố để thu hồi nợ. Việc chuyển nhượng, bán tài sản thế chấp, cầm cố để thu hồi vốn trong thời gian nhất định theo quy định của pháp luật.

- Nếu ba trường hợp trên hai bên không thỏa thuận để giải quyết được, ngân hàng sẽ khởi kiện khách hàng vi phạm hợp đồng tín dụng.

- Việc tính lãi, thu lãi được tiến hành hàng tháng, hàng quý hoặc thu một lần cùng với nợ gốc tùy theo kỳ hạn nợ thích hợp giữa ngân hàng và khách hàng thỏa thuận. Trường hợp cho vay theo hạn mức thì việc tính lãi và thu lãi được thực hiện hàng tháng vào ngày cuối tháng. Nếu khách hàng vay chưa trả được lãi khi đến hạn và có đề nghị gia hạn lại thì ngân hàng tính và hạch toán vào tài khoản ngoại bảng để thu dần vào kỳ sau, không nhập lãi vào nợ gốc. Trong trường hợp khách hàng vay có khó khăn về tài chính do nguyên nhân khách quan thì tổng giám đốc ngân hàng cho vay có thể quyết định cho giảm hoặc

miễn lãi đối với khách hàng vay. Việc giảm hoặc miễn lãi của khách hàng tùy theo khả năng tài chính của ngân hàng.

Giai đoạn 6: Kết thúc hợp đồng tín dụng

- Tất toán tài khoản
- Thanh lý hợp đồng tín dụng
- Giải chấp tài sản bảo đảm tiền vay
- Lưu hồ sơ.

2.2. Thực trạng hoạt động tín dụng tại Chi nhánh HDBank Hải Đăng

2.2.1 Quy mô hoạt động tín dụng

Quy mô của hoạt động tín dụng thể hiện ở các chỉ tiêu như mức tăng trưởng doanh số cho vay, mức tăng trưởng dư nợ, cơ cấu dư nợ tín dụng... Sau đây là bảng quy mô tín dụng theo thời hạn vay tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013. Dựa vào bảng số liệu ta có thể thấy quy mô tín dụng của chi nhánh tăng trưởng rất nhanh cả về doanh số thu nợ, doanh số cho vay và dư nợ tín dụng.

Bảng 4: Quy mô tín dụng theo thời hạn cho vay tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị : triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		2012- 2011			2013- 2012		
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)
Doanh số cho vay												
Ngắn hạn	105.717,85	66,75	174.740,11	69,46	376.516,16	71,1	69.022,26	65,29	2,71	201.776,06	115,47	1,64
Trung hạn	31.596,57	19,95	51.345,31	20,41	111.419,13	21,04	19.748,74	62,50	0,46	60.073,81	117,0	0,63
Dài hạn	21.064,38	13,3	25.483,98	10,13	41.623,31	7,86	4.419,60	20,98	-3,17	16.139,33	63,33	-2,27
Tổng	158.378,80	100	251.569,40	100	529.558,60	100	93.190,60	58,84	0	277.989,2	110,5	0
Doanh số thu nợ												
Ngắn hạn	86.863,16	90,11	129.281,73	72,41	196.151,54	65,22	42.418,57	48,83	-17,7	66.869,81	51,72	-7,19
Trung hạn	6.111,56	6,34	25.095,74	14,06	81.924,31	27,25	18.984,18	310,63	7,72	56.828,56	226,45	13,19
Dài hạn	3.422,09	3,55	24.161,93	13,53	22.656,05	7,53	20.739,84	606,06	9,98	-1.505,88	-6,23	-6,00
Tổng	96.396,80	100	178.539,40	100	300.731,90	100	82.142,60	85,21	0,00	122.192,5	68,44	0,00
Dư nợ tín dụng												
Ngắn hạn	91.381,57	65,99	146.152,58	69,11	308.917,92	70,16	54.771,02	59,94	3,12	162.765,33	111,37	1,05
Trung hạn	29.024,97	20,96	44.875,67	21,22	96.734,99	21,97	15.850,71	54,61	0,26	51.859,31	115,56	0,75
Dài hạn	18.071,37	13,05	20.449,94	9,67	34.652,00	7,87	2.378,58	13,16	-3,38	18.967,30	92,75	-1,8
Tổng	138.477,9	100	211.478,2	100	440.304,9	100	73.000,30	52,72	0	228.826,7	108,2	0

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

2.2.1.1 Mức tăng doanh số cho vay

Tổng doanh số cho vay của các năm 2011, 2012, 2013 tăng nhanh đã thể hiện được quy mô tín dụng của chi nhánh ngân hàng đang dần được mở rộng. Tổng doanh số cho vay năm 2011 mới chỉ là 158.378,8 triệu đồng đến năm 2012 tăng lên đến 251.569,4 triệu đồng như vậy tăng lên 58,84%. Đến năm 2013, tổng doanh số cho vay đạt được là 529.558,6 triệu đồng tăng lên gấp 110,5%. Năm 2013 doanh số cho vay của chi nhánh tăng mạnh do vào thời điểm cuối năm HDBank tài trợ 2 gói vay ưu đãi, một gói có hạn mức 1000 tỷ đồng dành cho các doanh nghiệp có nhu cầu vay bổ sung vốn lưu động phục vụ các phương án, dự án sản xuất kinh doanh hàng xuất nhập khẩu; sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp... Thời hạn vay tối đa 6 tháng. Một gói có hạn mức 1.500 tỷ đồng cho khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh cá thể và doanh nghiệp tư nhân. Theo đó, khách hàng sẽ được áp dụng lãi suất 0% tháng đầu tiên, cố định 11,86%/ năm trong 11 tháng tiếp theo đối với khoản vay từ 500 triệu đồng trở lên hoặc cố định 12,86%/năm trong 11 tháng tiếp theo đối với khoản vay từ 200 triệu đồng. Đây là nguồn vốn giá rẻ, góp phần hỗ trợ khách hàng thực hiện các kế hoạch cuối năm như mua nhà, xây/ sửa nhà, tiêu dùng hay thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh. Khách hàng đáp ứng đủ điều kiện của chương trình sẽ được giải ngân nhanh chóng với thủ tục đơn giản, cùng sự phục vụ nhiệt tình, chuyên nghiệp của đội ngũ chuyên viên quan hệ khách hàng.

Qua bảng số liệu trên cho thấy tình hình sử dụng vốn của chi nhánh ngân hàng qua các năm 2011, 2012, 2013 tập trung vào cho vay ngắn hạn, tỷ trọng doanh số cho vay ngắn hạn trong các năm trên đều chiếm tỷ lệ cao nhất và liên tục tăng qua các năm. Năm 2011 doanh số cho vay ngắn hạn là 105.171,85 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 66,75%, năm 2012 doanh số cho vay ngắn hạn 174.740,11 triệu đồng, tăng 69.022,3 triệu đồng (65,29%), tỷ trọng tăng 2,71% so với năm 2011. Năm 2013 doanh số cho vay là 376.516,16 triệu đồng, tỷ trọng là 71,10%, tăng 201.776,1 triệu đồng (115,47%), tỷ trọng tăng 1,64% so với năm 2012.

Bên cạnh đó, cho vay trung hạn của chi nhánh ngày một tăng thể hiện không chỉ ở số doanh số tăng mà tỷ trọng trong doanh số cho vay cũng tăng. Năm 2011 doanh số cho vay trung hạn là 31.596,57 triệu đồng, chiếm 19,95%, năm 2012 doanh số cho vay trung hạn là 51.345,31 triệu đồng, chiếm 20,41%, năm 2013 doanh số cho vay trung hạn tiếp tục tăng lên 117%, số tiền là

111.419,13 triệu đồng, chiếm 13,16%.

Doanh số cho vay dài hạn của doanh nghiệp cũng tăng qua các năm, tuy nhiên tỷ lệ tăng chậm so với cho vay ngắn hạn và trung hạn nên tỷ trọng doanh số cho vay dài hạn có xu hướng giảm, năm 2011 là 13,3%, năm 2012 giảm xuống 10,13% và năm 2013 tiếp tục giảm xuống còn 7,86%. Tỷ trọng doanh số cho vay dài hạn thấp và có xu hướng giảm là do chi nhánh tập trung phát triển các sản phẩm cho vay ngắn hạn, tuy nhiên các khoản vay trung dài hạn thường mang lại nhiều lợi nhuận hơn cho ngân hàng. Vì vậy, trong thời gian tới chi nhánh cũng nên có những biện pháp thúc đẩy tăng trưởng cho vay trung dài hạn như nâng cao hiệu quả tư vấn cho khách hàng về lập phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án đầu tư.

2.2.1.2 Mức tăng trưởng doanh thu nợ

Doanh số thu nợ của chi nhánh tăng nhanh trong 3 năm 2011, 2012, 2013, năm 2011 doanh số thu nợ là 96.396,8 triệu đồng, năm 2012 tăng 82.142,6 triệu đồng tương đương 85,21% so với năm 2011, năm 2013 tăng 122.192,5 triệu đồng tương đương 68,44%.

Doanh số thu nợ năm 2012 tăng 82.142,6 triệu đồng so với năm 2011 do doanh số thu nợ ngắn hạn tăng 42.418,57 triệu đồng tương đương 48,83%, doanh số thu nợ trung hạn tăng 18.984,18 triệu đồng tương đương 310,63%, doanh số thu nợ dài hạn tăng 20.739,84 triệu đồng tương đương 606,06%.

Doanh số thu nợ năm 2013 tăng 122.192,5 triệu đồng so với năm 2012 là do doanh số thu nợ ngắn hạn tăng 66.869,81 triệu đồng tương đương 51,72%, doanh số thu nợ trung hạn tăng 56.828,56 triệu đồng tương đương 226,45%, doanh số thu nợ dài hạn giảm 1.505,88 triệu đồng tương đương 6,23%.

Xét về tỷ trọng doanh số thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng rất cao năm 2011 là 90,11% nhưng giảm trong các năm sau, năm 2012 còn 72,41% và năm 2013 là 65,22%. Tỷ trọng doanh số thu nợ ngắn hạn giảm do năm 2011 chi nhánh mới thành lập nên tỷ trọng thu nợ trung và dài hạn rất thấp, chỉ chưa đầy 10% nhưng tới năm 2012 tỷ trọng thu nợ trung và dài hạn đều tăng, thu nợ trung hạn tăng từ 6,34% lên 14,06%, thu nợ dài hạn tăng từ 3,55% lên 13,53%. Năm 2013 tỷ trọng thu nợ trung hạn tiếp tục tăng 12,19% chiếm 27,24% trong tổng doanh số thu nợ, tỷ trọng doanh số thu nợ trung hạn liên tục tăng do tỷ trọng doanh số cho vay trung hạn cũng không ngừng tăng qua các năm. Tỷ trọng thu nợ dài hạn năm 2013 giảm 6% do tỷ trọng doanh số cho vay dài hạn giảm.

2.2.1.3 Mức tăng trưởng dư nợ tín dụng

Dư nợ tín dụng của chi nhánh cũng không ngừng tăng qua các năm, cụ thể:

Năm 2012 tổng dư nợ tín dụng tăng 81.000,6 triệu đồng tương đương 58,47%, năm 2013 tăng 228.826,2 triệu đồng tương đương 108,2% so với năm 2012.

Trong tổng dư nợ tín dụng, dư nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao và liên tục tăng qua các năm. Cụ thể là năm 2011 chiếm 65,99%, năm 2012 chiếm 69,11% và năm 2013 là 70,16%. Năm 2012 dư nợ ngắn hạn tăng 54.771,02 triệu đồng tương đương 59,94% , năm 2013 tăng 162.765,33 triệu đồng tương đương 111,37%. Dư nợ ngắn hạn của chi nhánh luôn tăng và chiếm tỷ trọng cao là do khách hàng vay của chi nhánh chủ yếu là cá nhân vay tiêu dùng và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại hoặc sản xuất công nghiệp nhẹ có chu kỳ sản xuất kinh doanh ngắn.

Dư nợ trung hạn cũng tăng đều qua các năm với tỷ trọng tương đối ổn định là 20,96% năm 2011, 21,22% năm 2012 và 21,97% năm 2013. Năm 2012, dư nợ trung tăng 15.850,71 triệu đồng (54,61%) với năm 2011, năm 2013 tăng 51.859,31 triệu đồng (115,56%) so với năm 2012.

Dư nợ dài hạn cũng tăng qua các năm, năm 2012 tăng 2.378,58 triệu đồng (13,16%) so với năm 2011, năm 2013 tăng 18.976,7 triệu đồng (92,75%) so với năm 2012. Tuy nhiên tỷ trọng dư nợ dài hạn vẫn có xu hướng giảm năm 2011 là 13,05%, năm 2012 giảm xuống còn 9,67% và năm 2013 giảm còn 7,87%.

Bảng 5: Dư nợ tại chi nhánh HDBank Hải Đăng năm 2011 – 2013 theo đối tượng vay vốn

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		2012- 2011			2013- 2012		
	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)
<i>Cho vay Tổ chức kinh tế</i>	100.687,3	72,71	148.500	70,22	298.350,6	67,76	47.812,7	47,49	-2,49	149.850,6	100,91	-2,46
DN quốc doanh	4.597,5	3,32	8.247,6	3,90	13.429,3	3,05	3.650,2	79,40	0,58	5.181,6	62,83	-0,85
DN ngoài quốc doanh và các đối tượng khác	87.490,3	63,18	123.038	58,18	243.268,5	55,25	35.547,7	40,63	-5,00	120.230,4	97,72	-2,93
DN có vốn đầu tư nước ngoài	8.599,5	6,21	17.214,3	8,14	41.652,8	9,46	8.614,8	100,2	1,93	24.438,5	141,97	1,32
<i>Cho vay cá nhân</i>	37.790,6	27,29	62.978,2	29,7	141.954,3	32,24	25.187,6	66,65	2,49	78.976,1	125,40	2,46
Tổng dư nợ	138.477,9	100	211.478,2	100	440.304,9	100	73.000,3	52,72	0,00	228.826,7	108,20	0,00

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Là ngân hàng bán lẻ, đối tượng khách hàng vay của HDBank tương đối đa dạng, bao gồm cá nhân và pháp nhân thuộc mọi loại hình kinh tế.

Đối với nhóm khách hàng cá nhân: Được xác định là nhóm khách hàng mục tiêu, HDBank đã có những nỗ lực trong việc mở rộng và phát triển mạng lưới khách hàng này. Các dòng sản phẩm cho vay đối với cá nhân không ngừng được cải tiến và thiết kế phù hợp với các nhu cầu của khách hàng mà vẫn đảm bảo độ an toàn cho HDBank. Có thể kể đến các sản phẩm tiêu biểu như: cho vay mua nhà; cho vay du học; cho vay mua xe ô tô lên đến 72 tháng, tỷ lệ cho vay lên đến 95% giá trị xe; cho vay tiêu dùng, thấu chi tài khoản...

Trong giai đoạn 2011- 2013, dư nợ tín dụng đối với hoạt động cho vay cá nhân tiếp tục tăng cả về giá trị lẫn tỷ trọng trong tổng dư nợ. Năm 2012 tăng 25.187,6 triệu đồng tương đương 66,65%, năm 2013 tăng 78.976,1 triệu đồng tương đương 125,4%. Tỷ trọng cho vay đối với các khách hàng cá nhân năm 2011 là 27,29%, năm 2012 tăng 2,49% so với năm 2011, năm 2013 lại tăng tiếp 2,46%.

Đối với khách hàng doanh nghiệp: Theo định hướng đa dạng hóa sản phẩm và hướng đến khách hàng mục tiêu, HDBank không ngừng phát triển sản phẩm mới, tập trung vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ, xuất nhập khẩu và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh xuất khẩu nông, lâm, thủy sản. Các sản phẩm dành cho doanh nghiệp luôn được thiết kế linh hoạt phù hợp, dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, an toàn và bảo mật cao. Các sản phẩm điển hình như: bảo lãnh, tài trợ nhà thầu trọn gói; cho vay kinh doanh bằng hàng hóa hình thành từ vốn vay; tài trợ xuất khẩu, tài trợ nhập khẩu, ... đã hỗ trợ hiệu quả cho các doanh nghiệp trong các năm vừa qua.

Ta thấy dư nợ cho vay đối với tổ chức kinh tế của chi nhánh ngân hàng tập trung chủ yếu ở các Doanh nghiệp ngoài quốc doanh và Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Đây là các khách hàng cần có lượng vốn lớn để kinh doanh vì dư nợ ở các khách hàng này cũng là lớn nhất. Do chính sách của nhà nước đang tiến hành cổ phần hóa các doanh nghiệp nhà nước nên các khoản vay của các công ty nhà nước nói chung chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Cụ thể: Dư nợ tín dụng tại các Doanh nghiệp nhà nước luôn chiếm tỷ lệ khá thấp trên tổng dư nợ, năm 2011, 2012, 2013 lần lượt là 3,32%, 3,9% và 3,05%.

Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài có các khoản tăng đều qua từng năm cả về giá trị và tỷ trọng, năm 2011 là 6,21%, năm 2012 tăng 1,93% so với

năm 2011 và năm 2013 tăng 1,37% so với năm 2012, cho ta thấy rằng Việt Nam nói chung và Hải Phòng nói riêng đang thu hút các doanh nghiệp nước ngoài tới đầu tư kinh doanh.

Bảng 6: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo loại tiền tại chi nhánh HDBank Hải Phòng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị : triệu đồng

Chỉ tiêu	2011		2012		2013	
	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)
VND	128.106,78	92,51	191.239,74	90,43	379.190,58	86,12
Ngoại tệ quy đổi	10.371,12	7,49	20.238,46	9,57	61.114,32	13,88
Tổng dư nợ	138.477,90	100	211.478,20	100	440.304,90	100

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Phòng)

Từ bảng trên ta nhận thấy tại chi nhánh, cho vay bằng VNĐ chiếm ưu thế hơn hẳn so với cho vay bằng ngoại tệ. Năm 2011, cho vay bằng VNĐ là 128.106,78 triệu đồng, chiếm 92,51% trong tổng dư nợ, năm 2012 chiếm 90,43% tổng dư nợ, đến năm 2013 tỷ lệ này giảm xuống còn 86,12% và đạt 379.190,58 triệu đồng. Tuy tỷ trọng dư nợ cho vay bằng VNĐ giảm theo thời gian nhưng giá trị của nó vẫn tăng rất cao qua các năm, từ đó có thể thấy rằng chi nhánh ngân hàng nằm trong khu vực có nhu cầu về vốn bằng VNĐ rất lớn. Các doanh nghiệp trên địa bàn đang cần nguồn vốn lớn để đáp ứng nhu cầu tài sản cố định, đổi mới máy móc, công nghệ sản xuất, nguyên vật liệu cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mình.

Cho vay bằng ngoại tệ của chi nhánh chiếm tỷ lệ không cao trong tổng dư nợ, từ năm 2011 đến 2013 lần lượt là 7,49%, 9,57%, 13,88%, các tỷ lệ này đang có xu hướng tăng, giá trị cho vay bằng ngoại tệ của không ngừng tăng đặc biệt năm 2013 tăng gần 300% so với năm 2012 do cuối năm 2013 HDBank triển khai gói cho vay với lãi suất ưu đãi đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Việc tăng tỷ trọng cho vay bằng ngoại tệ trong tổng dư nợ là rất hợp lý trong giai đoạn nước ta đang hội nhập kinh tế thế giới, đẩy mạnh hoạt động xuất nhập khẩu với các nước trong khu vực và thế giới. Tuy nhiên, vốn huy động ngoại tệ

năm 2012 và 2013 không đủ khả năng đáp ứng nhu cầu vay. Chi nhánh đã nhận được vốn điều chuyển từ Hội sở để kịp thời đáp ứng nhu cầu vay của khách hàng. Tuy vậy, thời gian tới chi nhánh cần chú trọng hơn việc huy động vốn ngoại tệ để cân đối cơ cấu tín dụng và cơ cấu vốn. Chi nhánh cũng nên mở rộng thêm hoạt động thanh toán quốc tế để dễ dàng tiếp cận hơn với các khách hàng có nhu cầu giao dịch bằng ngoại tệ với ngân hàng.

Bảng 7: Cơ cấu dư nợ tín dụng theo ngành kinh tế tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: Triệu đồng

Ngành	2011		2012		2013		2012- 2011			2013- 2012		
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)
Công nghiệp	57.496,0	41,52	90.533,8	42,81	164.321,8	37,32	33.016,6	57,42	1,28	73.809,1	81,55	-5,48
Thương mại và dịch vụ	45.822,3	33,09	73.805,9	34,90	156.308,2	35,50	27.983,6	61,07	1,81	82.502,3	111,78	0,60
Nông, lâm, ngư nghiệp	22.433,4	16,20	32.208,1	15,23	73.134,6	16,61	9.922,7	44,23	-0,90	40.778,5	126,03	1,31
Các ngành nghề khác	12.726,1	9,19	14.930,4	7,06	46.540,2	10,57	2.077,4	16,32	-2,19	31.736,8	214,39	3,57
Tổng dư nợ	138.477,9	100	211.478,2	100	440.304,9	100	73.000,3	52,72	-	228.826,7	108,20	-

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Từ năm 2011 đến năm 2013, Dư nợ tín dụng cho ngành công nghiệp tuy có sự biến động năm 2012 tỷ trọng tăng 1,28% so với năm 2011 nhưng năm 2013 giảm 5,49% so với năm 2012. Tuy nhiên, ngành công nghiệp vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ tín dụng của chi nhánh vì ngành công nghiệp tập trung vào các doanh nghiệp lớn là chính. Tuy có nhiều sự biến động của ngành đóng tàu Việt Nam cũng đã ảnh hưởng nhiều đến các công ty đóng tàu ở Hải Phòng làm giảm tỷ trọng dư nợ tại ngành công nghiệp nhưng do có một số ngành công nghiệp nhẹ của thành phố như sản xuất hàng tiêu dùng, thực phẩm, da giày...vẫn từng bước phát triển vững chắc làm cho dư nợ tại ngành công nghiệp vẫn chiếm tỷ trọng lớn.

Việc cho vay đối với ngành thương mại, dịch vụ cũng chiếm tỷ trọng cao và chi nhánh nhận thấy đây là thị trường tiềm năng, do đó cũng mở rộng cho vay với các đối tượng này. Từ năm 2011 đến 2013, dư nợ tín dụng của chi nhánh cho lĩnh vực thương mại, dịch vụ có xu hướng tăng: từ 33,09% (năm 2011) tăng lên 334,9% (năm 2012) và 35,5% (năm 2013). Đây cũng là một trong các ngành thể mạnh của Hải Phòng nên việc tăng tỷ trọng cho vay đối với ngành này là hướng đi rất đúng đắn.

Hoạt động cho vay trong lĩnh vực nông- lâm- ngư nghiệp chiếm tỷ trọng tương đối thấp năm 2011 là 16,2%, năm 2012 là 15,23% và năm 2013 là 16,61%. Tỷ trọng biến động nhưng xét về giá trị dư nợ ngành này có xu hướng tăng lên vào giai đoạn này do Nhà nước đang tiến hành các chính sách xây dựng nông thôn mới, áp dụng khoa học kỹ thuật vào sản xuất nông nghiệp, hỗ trợ ngư dân vay vốn ưu đãi, vươn khơi bám biển để phát triển kinh tế và góp phần bảo vệ chủ quyền dân tộc.

Sự thay đổi của danh mục tín dụng theo ngành kinh tế phản ánh tình hình phát triển kinh tế chung của địa bàn. Dư nợ tín dụng của chi nhánh đối với các ngành Công nghiệp, Thương mại và dịch vụ chiếm gần 70% tổng doanh số. Xu thế này phù hợp với tình hình kinh tế hiện nay ở thành phố cảng Hải Phòng. Điều này cho thấy chi nhánh đang tập trung đúng hướng vào các ngành kinh tế có thể mạnh, có tiềm năng phát triển trên địa bàn, nó là điều kiện thuận lợi cho việc tăng trưởng tín dụng của chi nhánh trong thời gian tới.

2.2.1.3 Tỷ lệ Doanh số cho vay/ Tổng vốn huy động (%)

Đây là chỉ tiêu phản ánh tương quan giữa nguồn vốn huy động và số vốn cho vay trực tiếp khách hàng. Vốn huy động là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn

trong tổng nguồn vốn của ngân hàng nên năng lực cho vay của NHTM thường bị giới hạn bởi năng lực huy động vốn. Tuy nhiên rất khó để ngân hàng cũng tự cân đối được nguồn vốn huy động để đáp ứng nhu cầu cho hoạt động cho vay. Tỷ lệ này tốt nhất là ở mức xấp xỉ 100%, khi đó NHTM chủ động được nguồn vốn huy động để cân đối nhu cầu cho vay.

Bảng 8: Tỷ lệ Doanh số cho vay/ Tổng vốn huy động (%)

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số cho vay	158.378,80	251.569,40	529.558,60
Tổng vốn huy động	190.152,0	340.289,1	618.184,6
Tỷ lệ doanh số cho vay/ Tổng vốn huy động (%)	83,29%	73,93%	85,66%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Qua bảng số liệu trên ta thấy: năm 2011 Doanh số cho vay/ Vốn huy động là 83,29%, năm 2012 giảm xuống còn 73,93% do doanh số cho vay tăng 93.190,6 triệu đồng trong khi tổng vốn huy động tăng 150137,1 triệu đồng. Năm 2013, tỷ lệ này lại tăng lên 85,66% do doanh số cho vay tăng 277.989,2 triệu đồng, tổng vốn huy động tăng ít hơn là 277.895,5 triệu đồng. Mặc dù có sự biến động nhưng với tỷ lệ Doanh số cho vay/ Vốn huy động luôn nhỏ hơn 100%, chi nhánh có đủ khả năng đáp ứng các nhu cầu vay của khách hàng. Đồng thời tỷ lệ này cũng luôn lớn hơn 70% cho thấy chi nhánh cũng đang sử dụng trực phần lớn vốn huy động cho việc cho vay trực tiếp khách hàng.

2.2.2 Tình hình thu nợ

2.2.2.1 Hệ số thu nợ

Bảng 9: Hệ số thu nợ tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số thu nợ (1)	96.396,8	178.539,4	300.731,9
Doanh số cho vay (2)	158.378,80	251.569,40	529.558,60
Hệ số thu nợ = (1)/(2)	0,67	0,71	0,57

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Qua bảng trên ta thấy hệ số thu nợ tại chi nhánh HDBank Hải Đăng là có sự biến động, năm 2011 hệ số thu nợ là 0,67, năm 2012 tăng lên 0,03 so với năm 2011 và năm 2013 lại giảm 0,14 so với năm 2012. Chỉ tiêu này tiêu phản ánh trong một thời kì nào đó, với doanh số cho vay nhất định ngân hàng thu về bao nhiêu đồng vốn. Tuy nhiên, nó không đánh giá được chính xác tình hình thu nợ của ngân hàng là tốt hay không do doanh số thu nợ còn phụ thuộc vào thời điểm cho vay, thời hạn của khoản vay. Năm 2013, hệ số thu nợ của chi nhánh giảm là do các khoản vay ngắn hạn được giải ngân nhiều vào thời điểm cuối năm và sẽ đáo hạn vào năm 2014. Như vậy để đánh giá chính xác hơn về tình hình thu nợ tại chi nhánh, ta sẽ xem xét tỷ lệ thu nợ đến hạn.

2.2.1.2 Tỷ lệ thu nợ đến hạn

Bảng 10: Tỷ lệ thu nợ đến hạn chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: Triệu đồng

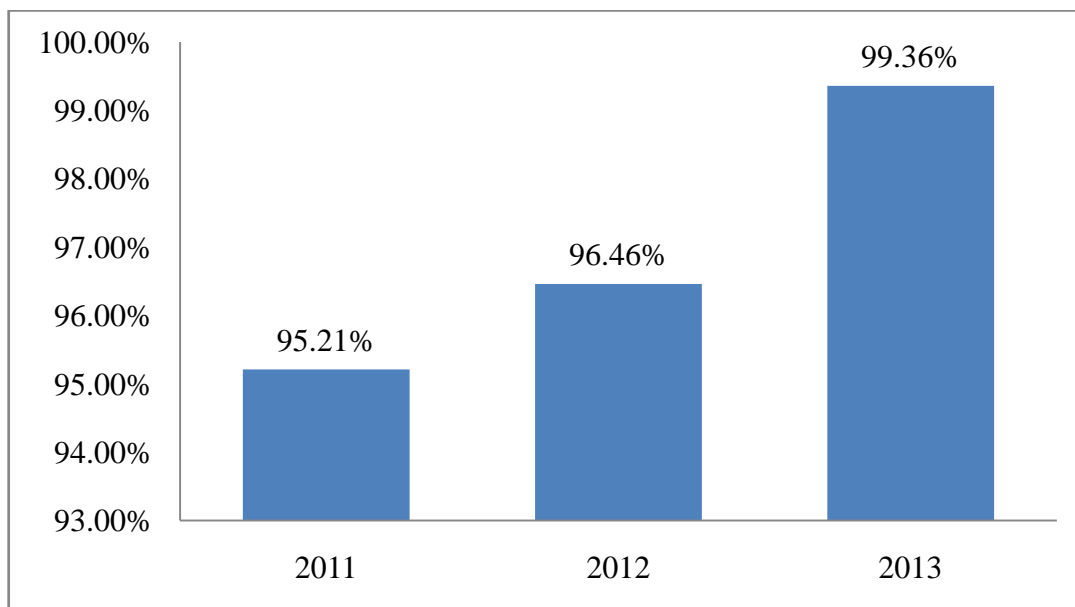
Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số thu nợ đến hạn (1)	89.782,56	176.765,28	347.330,96
Tổng dư nợ đến hạn (2)	97.994,50	184.437,90	350.874,80
Tỷ lệ thu nợ đến hạn = (1)/(2)	91,62%	95,84%	98,99%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Tỷ lệ thu nợ đến hạn của chi nhánh tương đối cao vào có xu hướng tăng lên qua các năm. Năm 2011 là 91,62%, năm 2012 tăng 4,22% so với năm 2011 và năm 2013 tăng 4,15% so với năm 2012. Điều này cho thấy tình hình thu nợ của chi nhánh khá tốt. Mặc dù nền kinh tế gặp khó khăn ảnh hưởng tới hoạt động của nhiều doanh nghiệp nhưng tỷ lệ thu hồi được vốn vay của doanh nghiệp rất cao cho thấy cán bộ tín dụng của chi nhánh đã làm việc rất hiệu quả trong việc đốc thúc khách hàng, kiểm tra giám sát tình hình sử dụng vốn vay, tình hình tài sản đảm bảo để kết quả thu hồi nợ đạt được cao nhất.

2.2.1.3. Tỷ lệ thu lãi

Biểu đồ: Tỷ lệ thu lãi tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013



(Nguồn: Báo cáo tổng kết chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013)

Qua biểu đồ trên ta thấy tỷ lệ thu lãi tại chi nhánh ngày càng tăng và luôn đạt mức trên 95% (thông thường tỷ lệ này thì ngân hàng được đánh giá là có tình hình thực hiện kế hoạch tài chính, khả năng đôn đốc, thu hồi lãi từ việc cho vay tốt). Năm 2011 tỷ lệ thu lại là 95,21%, năm 2012 tăng lên 2,25% so với năm 2011 và năm 2013 tiếp tục tăng lên 2,9% so với năm 2012, điều này cho thấy tình hình thu lãi của chi nhánh đang ổn định và ngày càng tốt hơn.

2.2.3. Vòng quay vốn tín dụng

Bảng 11: Vòng quay vốn tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Doanh số cho vay (1)	158.378,80	251.569,40	529.558,60
Dư nợ cho vay bình quân (2)	127.486,93	174.978,05	325.891,55
Vòng quay vốn tín dụng = (1)/(2)	1,24	1,44	1,62

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Qua bảng trên cho thấy vòng quay vốn tín dụng của chi nhánh năm sau cao hơn năm trước, năm 2011 là 1,24 vòng, năm 2012 là 1,44 vòng và năm 2013 là 1,62 vòng. Chỉ tiêu này ngày một tăng cho thấy tình hình sử dụng vốn tín dụng tốt hơn, hiệu quả hoạt động tín dụng ngày càng cao. Qua đó trước hết đã thể hiện được khả năng thu nợ của ngân hàng ngày càng tốt hơn. Tiếp đến nó thể hiện hiệu quả cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này cho biết vòng quay này càng nhiều thì thu được nhiều lợi nhuận, nên chỉ số này càng cao càng tốt. Tuy nhiên, nếu dư nợ cho vay bình quân thấp thì vòng quay vốn tín dụng vẫn có thể. Qua các bảng trên ta thấy, dư nợ tín dụng tăng và vòng quay vốn tín dụng đều tăng chứng tỏ tình hình thu nợ của chi nhánh năm sau tốt hơn năm trước.

2.2.4 Hiệu suất sử dụng vốn

Bảng 12: Hiệu suất sử dụng vốn tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng vốn huy động (1)	190.152	340.289,1	618.184,6
Tổng dư nợ cho vay (2)	138.477,9	211.478,2	440.304,9
Hiệu suất sử dụng vốn = (2)/(1)	72,82%	62,15%	71,23%

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Từ bảng trên ta thấy, hiệu suất sử dụng vốn có sự biến động qua các năm, năm 2011 là 72,82%, năm 2012 tăng đạt 62,15% và đến năm 2013 hiệu suất sử dụng vốn tăng lên 71,23%. Hiệu quả sử dụng vốn của chi nhánh ngân hàng không cao (nhỏ hơn 80%), vốn huy động còn bị tồn đọng nhiều, điều này đảm bảo khả năng thanh toán của ngân hàng nhưng lại làm giảm đi lợi nhuận nếu ngân hàng không có phương án khác để sử dụng nguồn vốn dư thừa. Việc mở rộng tín dụng để nâng cao hiệu suất sử dụng vốn là rất cần thiết. Để làm được việc này, chi nhánh cần thực hiện một số biện pháp như: đa dạng hoá các sản phẩm tín dụng; đẩy mạnh hoạt động Marketing...

2.2.5 Hệ số rủi ro tín dụng**Bảng 13: Hệ số rủi ro tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013***Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng dư nợ (1)	138.477,9	211.478,2	440.304,9
Tổng Tài sản có (2)	213.726,0	360.666,8	646.163,5
Hệ số rủi ro tín dụng = (1)/(2)	0,65	0,59	0,68

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Hệ số rủi ro tín dụng của chi nhánh giai đoạn 2011- 2013 có sự biến động, năm 2011 là 0,65, năm 2012 giảm 0,06 so với năm 2011 nhưng năm 2013 lại tăng 0,07 so với năm 2012. 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 có thể lợi nhuận sẽ lớn nhưng đồng thời rủi ro tín dụng cũng rất cao. Hệ số này ở chi nhánh không cao và không ổn định, điều này cho thấy khả năng rủi ro tín dụng của chi nhánh tương đối thấp nhưng khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng cũng không cao. Tuy nhiên mức độ rủi ro và khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng còn phụ thuộc vào chất lượng của các khoản nợ.

2.2.5 Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng

Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu và tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của chi nhánh được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 14: Thực trạng chất lượng tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2011		2012		2013		2012- 2011			2013- 2012		
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tỷ trọng (%)
Nợ đủ tiêu chuẩn	127.264,5	91,9	194.159,2	91,81	440.304,9	100	66.894,7	52,56	-0,09	246.145,7	126,8	8,19
Nợ cần chú ý	8.997,7	6,5	15.415,70	7,29	0	0	6.418,0	71,33	0,79	-15.415,7	-100	-7,29
Nợ dưới tiêu chuẩn	2.215,7	1,60	1.903,30	0,90	0	0	-312,4	-14,1	-0,7	-1.903,3	-100	-0,90
Nợ nghi ngờ	0	0	0	0	0	0	0,00		0,00	0,00		0,00
Nợ có khả năng mất vốn	0	0	0	0	0	0	0,00		0,00	0,00		0,00
Tổng dư nợ	138.477,9	100	211.478,2	100	440.304,9	100	73.000,3	52,72	0,00	228.826,7	108,2	0,00
Nợ quá hạn	11.213,4	0,08	17.319,0	0,08	0,00	0,00	6.105,6	54,45	0,09	-17.319,	-100	-8,19
Nợ xấu	2.215,7	0,02	1.903,3	0,01	0,00	0,00	-312,40	-14,1	-0,70	-1.903,3	-100	-0,90
Trích lập DPRRTD	1.847,5	1,33	2437,53	1,15	3.302,3	0,75	590,03	34,91	-0,18	864,77	35,48	-0,4

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Cùng với việc phát triển tín dụng, chất lượng và an toàn tín dụng vẫn là tiêu chí đặt lên hàng đầu trong hoạt động tín dụng tại HDBank nói chung và HDBank chi nhánh Hải Đăng nói riêng. Trong 3 năm qua tỷ lệ nợ đủ tiêu chuẩn của HDBank Hải Đăng luôn ở mức cao, cụ thể năm 2011 là 91,9%, năm 2012 là 91,81% và năm 2013 là 100%. Tỷ trọng nợ đủ tiêu chuẩn luôn ở mức cao và đạt mức tối đa 100% năm 2013 là một thành tích đáng kể trong việc phòng ngừa và xử lý nợ xấu của chi nhánh.

Nợ cần chú ý có xu hướng tăng mạnh về giá trị và biến động về tỷ trọng trong tổng dư nợ, năm 2012 tỷ trọng tăng 3,46% nhưng tới năm 2013 lại giảm 2%.

Tỷ lệ nợ quá hạn năm 2012 tăng so với năm 2011 cả về số lượng và tỷ trọng, năm 2011 là 8,1%, năm 2012 tăng lên 8,19%. Tuy nhiên, trong đó nhóm nợ cần chú ý tăng còn nợ dưới tiêu chuẩn lại giảm. Tới cuối năm 2013 thì Ngân hàng đã xử lý được tất cả dư nợ quá hạn, đưa tỷ lệ nợ quá hạn về mức 0%.

Tỷ lệ nợ xấu (nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ, nợ có khả năng mất vốn) luôn được duy trì ở mức thấp, có xu hướng giảm là 1,6% năm 2011; 0,9% năm 2012 và hoàn toàn được xử lý vào năm 2013.

Mặc dù nền kinh tế Việt Nam năm 2012, 2013 gặp nhiều khó khăn, rất nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ tuyên bố phá sản và hoàn toàn không có khả năng trả nợ nhưng Chi nhánh vẫn giữ được tỷ lệ nợ xấu ở mức rất thấp và xử lý hoàn toàn được các khoản nợ này, thu hồi vốn vào năm 2013. Điều này cho thấy Chi nhánh HDBank Hải Đăng đã áp dụng rất hiệu quả các biện pháp phòng ngừa và xử lý nợ xấu, các cán bộ thẩm định tín dụng của Ngân hàng đã thực hiện rất tốt nhiệm vụ của mình.

Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của chi nhánh có xu hướng giảm, năm 2011 là 1,33%, 2012 là 1,15%, năm 2013 là 0,75%. Xu hướng giảm này là hoàn toàn hợp lý do tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn của chi nhánh cũng giảm qua các năm. Chi nhánh luôn thực hiện đúng các tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro theo quy định của NHNN. Điều này giúp cho chi nhánh chủ động khi xảy ra các trường hợp rủi ro khi khách hàng không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ theo thỏa thuận.

2.2.6 Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng

Bảng 15: Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	2012- 2011		2013- 2012	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Lợi nhuận thuần từ hoạt động tín dụng (1)	3.888,32	7.483,73	8.883,73	3.595,41	92,47	1.400,00	15,76
Dư nợ bình quân (2)	127.486,93	174.978,05	325.891,55	47.491,12	37,25	150.913,5	46,31
Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động tín dụng = (1)/(2)	3,05%	4,28%	2,73%				

(Nguồn: Báo cáo tài chính ngân hàng TMCP phát triển TP. Hồ Chí Minh chi nhánh Hải Đăng)

Qua bảng số liệu trên ta thấy lợi nhuận từ hoạt động tín dụng của chi nhánh tăng qua các năm, năm 2012 tăng 3.595,41 triệu đồng tương đương 92,97% so với năm 2011, năm 2013 tăng 1.400,00 tương đương 15,76%. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng tăng là do trong các năm qua chi nhánh không ngừng mở rộng quy mô tín dụng. Việc mở rộng quy mô đồng thời tăng được lợi nhuận cho thấy hoạt động tín dụng của chi nhánh khá tốt.

Tỷ suất sinh lời từ hoạt động tín dụng của chi nhánh có sự biến động, năm 2011 là 3,05%, năm 2012 tăng lên đến 4,28% nhưng năm 2013 lại giảm xuống còn 2,73%. Tỷ suất sinh lời năm 2012 tăng là do lợi nhuận từ hoạt động tín dụng tăng 92,47% trong khi dư nợ tín dụng bình quân chỉ tăng 37,25%. Năm 2013 tỷ suất sinh lời giảm là do lợi nhuận chỉ tăng 15,76% trong khi dư nợ tín dụng bình quân tăng 46,31%, nguyên nhân là do cuối năm 2013 HDBank có triển khai 2 gói cho vay với lãi suất ưu đãi khiến cho doanh số cho vay và dư nợ tín dụng năm 2013 tăng cao. Tỷ suất sinh lời từ hoạt động tín dụng của chi nhánh không cao nhưng trong tình hình kinh tế khó khăn, phức tạp như hiện nay thì tỷ lệ này là tương đối ổn.

2.3 Đánh giá chung về hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013

2.3.1 Những kết quả đạt được

Chi nhánh ngân hàng đã thực hiện tốt đầu tư tín dụng điều này được thể hiện ở quy mô cho vay được mở rộng. Trong các năm quan sát doanh số cho vay tăng

manh từ năm 2011 mới chỉ là 158.378,8 triệu đồng, sau 2 năm đến năm 2013 đã đạt lên tới 529.558,6 triệu đồng. Quy mô hoạt động tín dụng của chi nhánh ngày càng được mở rộng. Dư nợ tín dụng tăng qua các năm, đặc biệt là dư nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao. Đó là những khoản vay có rủi ro thấp, thời gian thu hồi vốn nhanh, tạo điều kiện chu chuyển vốn liên tục. Tuy nhiên các khoản vay này tốn kém chi phí hơn và mang lại lợi nhuận thấp hơn so với các khoản vay trung dài hạn.

Tỷ lệ nợ xấu luôn được duy trì ở mức thấp ($<0,5\%$), tỷ lệ quá hạn năm 2012 so với 2011 có tăng nhưng năm 2012 tỷ lệ nợ quá hạn tăng là do tình hình kinh tế trong nước rất khó khăn, nhiều doanh nghiệp bị giải thể hoặc tuyên bố phá sản hoặc kinh doanh thua lỗ không đủ khả năng trả nợ khi đến hạn, đến năm 2013 chi nhánh đã kiểm soát tỷ lệ này tăng chậm lại và giải quyết được hoàn toàn nợ quá hạn, nợ xấu vào thời điểm cuối năm. Điều này chứng minh công tác quản lý chất lượng tín dụng của chi nhánh ngân hàng có hiệu quả.

Chi nhánh đã tiếp tục đầu tư và đáp ứng nhu cầu vốn cho các đơn vị có tình hình tài chính tốt, sản phẩm sản xuất ra có sức cạnh tranh cao, có sức tiêu thụ lớn và đáp ứng được nhu cầu vốn ngắn, trung và dài hạn. Từ đó tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển sản xuất kinh doanh. Cùng với việc duy trì quan hệ tín dụng với khách hàng truyền thống, chi nhánh còn quan tâm tới các thành phần kinh tế khác, đặc biệt là đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ, có phương án khả thi, có tài sản đảm bảo phù hợp với quy định của HDBank.

Hoạt động tín dụng đã thực hiện theo quy trình của HDBank quy định, hoạt động thẩm định rủi ro độc lập với hoạt động thẩm định cho vay. Qua thẩm định đã giúp chi nhánh cho vay đúng đối tượng, mục đích vay, góp phần phát hiện những phương án, dự án không khả thi.

Ngân hàng có đội ngũ cán bộ có trách nhiệm, có trình độ chuyên môn tốt, nhiệt tình trong công tác. Do vậy, không những giúp cho chi nhánh đảm bảo an toàn cho các khoản vay mà còn tạo điều kiện giúp đỡ các doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả.

2.3.2 Những hạn chế

Mặc dù chi nhánh HDBank Hải Đăng được đánh giá là một ngân hàng có chất lượng tương đối tốt trong thời gian vừa qua, song chi nhánh vẫn tồn tại những hạn chế. Những hạn chế đó là:

Thứ nhất là hoạt động cho vay, hoạt động cho vay trung dài hạn của chi

nhánh chưa thực sự đạt hiệu quả cao. Chi nhánh mới chỉ quan tâm đến hoạt động cho vay ngắn hạn mà chưa có sự quan tâm đúng mức tới các khoản cho vay trung dài hạn. Nhiều dự án dài hạn mới chỉ dừng lại ở hợp đồng nguyên tắc chứ chưa thực sự giải ngân được.

Hiệu suất sử dụng vốn của chi nhánh chưa cao ($< 80\%$), điều này khiến cho nguồn vốn huy động của chi nhánh phần nào bị ứ đọng. Nếu không có những điều chuyển vốn thích hợp trong toàn hệ thống thì nó làm tăng chi phí, giảm lợi nhuận của ngân hàng.

Công tác Marketing ngân hàng tuy bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định nhưng so với yêu cầu thì vẫn còn nhiều hạn chế, vì vậy cũng ảnh hưởng ít nhiều tới sự tăng trưởng dư nợ nói riêng và hiệu quả tín dụng của chi nhánh nói chung. Công tác điều tra, theo dõi, diễn biến thị trường để nắm bắt xu hướng phát triển của nền kinh tế và nhu cầu thị hiếu của khách hàng tuy đã được quan tâm nhưng chưa thường xuyên, việc chủ động xây dựng kế hoạch đầu tư vốn, tiếp cận với khách hàng đã có nhưng chưa mạnh mẽ để đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng.

Chi nhánh HDBank Hải Đăng nằm trên địa bàn có nhiều hệ thống chi nhánh các ngân hàng khác phải chịu cạnh tranh gay gắt về thị phần. Doanh số cho vay lại bị giới hạn bởi hạn mức tín dụng hay phải phụ thuộc vào quy mô nguồn vốn huy động được. Chưa tiếp cận được với các khoản vay lớn và đối tượng khách hàng vẫn chủ yếu là khách hàng truyền thống. Đặc biệt khả năng tiếp cận với các khoản vay của các dự án lớn là rất thấp.

2.3.3 Nguyên nhân những hạn chế

2.3.3.1 Nguyên nhân chủ quan

Trước hết là điều kiện vay vốn, là việc đảm bảo tiền vay, đó là một trong những nguyên nhân chính ngăn cản việc các thành phần kinh tế vay vốn ngân hàng. Tài sản đảm bảo có thể là máy móc, thiết bị, quyền sử dụng đất..., nên việc định giá là rất khó khăn. Nếu định giá quá thấp sẽ ảnh hưởng đến khả năng vay của khách hàng, nhưng nếu định giá cao có thể tiềm ẩn nguy cơ rủi ro cho ngân hàng.

Tiếp nữa, đó là thủ tục vay vốn. Thủ tục vay vốn tại ngân hàng chưa thực gọn nhẹ, đôi khi gây phiền hà cho các doanh nghiệp, gây chậm tiến độ trong sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc HDBank sáp nhập với ngân hàng TMCP Đại Á cũng tạo ra một số khó khăn do các quy trình làm việc,

phần mềm quản lý... của hai ngân hàng là khác nhau.

Giữa chi nhánh và các ngân hàng khác trên cùng địa bàn, cụ thể là một chi nhánh trong cùng hệ thống là chi nhánh HDBank Hải Phòng chưa có sự phối hợp chặt chẽ với nhau, vì thế chi nhánh thu thập không được đầy đủ các thông tin về doanh nghiệp xin vay vốn. Công tác thu thập thông tin thường dựa vào khách hàng cung cấp và những thông tin ngân hàng thu thập được từ bên ngoài. Những thông tin mà các khách hàng cung cấp cho ngân hàng thường là các báo cáo tài chính, thường các báo cáo là không chính xác, phản ánh không đúng về tiềm lực tài chính của khách hàng. Cho nên, việc thu thập thông tin không tốt ảnh hưởng đến việc đánh giá hiệu quả dự án cũng như khả năng của khách hàng.

Chính sách đãi ngộ đối với nhân viên của chi nhánh chưa thực sự thỏa đáng dẫn đến tình trạng một số cán bộ có năng lực của chi nhánh có ý định chuyển đi các ngân hàng khác. Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của chi nhánh nói chung và hiệu quả hoạt động tín dụng nói riêng. Vì vậy, để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng thì chi nhánh cần xây dựng chính sách tuyển dụng, sử dụng và đãi ngộ và đề bạt cán bộ tín dụng hợp lý.

Marketing ngân hàng: Hoạt động marketing tại ngân hàng mới tập trung ở bề nổi là quảng cáo, khuyến trương, còn việc áp dụng marketing vào phân tích thị trường, nghiên cứu nhu cầu khách hàng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hầu như chưa được thực hiện.

2.3.3.2 Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất là những nguyên nhân xuất phát từ phía khách hàng:

Các báo cáo tài chính mà khách hàng cung cấp cho ngân hàng hầu như không đảm bảo được tính minh bạch về thông tin. Hệ thống báo cáo tài chính thường không đầy đủ, không cập nhật và thiếu tin cậy, điều này khiến cho công tác thẩm định, kiểm tra, kiểm soát của ngân hàng gặp rất nhiều khó khăn.

Năng lực tài chính của khách hàng không đủ điều kiện để vay vốn tại ngân hàng. Đây là khó khăn lớn nhất cản trở khách hàng vay vốn tại ngân hàng. Quy mô vốn tự có nhỏ trong tổng nguồn vốn hoạt động của khách hàng, do vậy không đáp ứng được các điều kiện về vốn tự có, tài sản thế chấp, tính khả thi của dự án nên không đủ điều kiện để ngân hàng cho vay.

Thứ hai là những nguyên nhân từ các yếu tố thị trường:

Môi trường pháp lý: Mặc dù các luật, văn bản dưới luật chi phối hoạt động

ngân hàng đã được sửa đổi, bổ sung cho ngày càng phù hợp hơn với các quy luật của nền kinh tế thị trường song cũng vẫn còn nhiều vướng mắc như sự chồng chéo giữa quy định của các luật, việc ban hành nghị định hướng dẫn thi hành luật còn chậm.

Môi trường kinh tế: Mặc dù tình hình kinh tế vĩ mô có cải thiện hơn trong năm 2013 nhưng dự báo tăng trưởng kinh tế sẽ tiếp tục ở dưới mức tiềm năng do phải đối mặt với các vấn đề về cơ cấu liên quan đến các Doanh nghiệp Nhà nước, lĩnh vực ngân hàng, thu ngân sách giảm, khó khăn trong đầu tư tư nhân. Kinh tế Việt Nam hiện nay đang phụ thuộc khá lớn vào tình hình biến động của kinh tế thế giới (độ mở của nền kinh tế tính theo quy mô ngoại thương/GDP trong giai đoạn gần đây lên đến 150%).... Bên cạnh đó, NHNN thi hành chính sách thắt chặt tiền tệ nhằm giảm áp lực của lạm phát khiến cho hoạt động ngân hàng bị hạn chế.

Chi nhánh mới thành lập và hoạt động trên địa bàn có rất nhiều Ngân hàng thương mại cũng kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng nên luôn phải chịu áp lực cạnh tranh gay gắt để tồn tại và phát triển.

Kết luận chương 2: Trên đây là thực trạng hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013. Trong giai đoạn này chi nhánh đã đạt được một số thành công nhất định: Dư nợ tín dụng tăng cao, tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn giảm dần và được xử lý hoàn toàn, tỷ lệ thu nợ đến hạn cao, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng tăng. Tuy nhiên, do một số nguyên nhân khách quan và chủ quan, chi nhánh vẫn tồn tại một số hạn chế như: Hiệu suất sử dụng vốn thấp (<80%), cho vay dài hạn chưa được quan tâm đúng mức. Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng tại chi nhánh là cơ sở để đưa ra các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH HDBANK HẢI ĐĂNG

3.1 Định hướng hoạt động của chi nhánh HDBank Hải Đăng

3.1.1 Phương hướng hoạt động chung của chi nhánh HDBank Hải Đăng

Trong quá trình phát triển kinh tế theo hướng công nghiệp hóa hiện đại hóa, hội nhập với thế giới, các tổ chức tín dụng nói chung và chi nhánh HDBank Hải Đăng nói riêng còn gặp phải nhiều thách thức, khó khăn đòi hỏi cần phải tập trung trí lực kiên định đi theo con đường đổi mới khai thác tiềm năng, tận dụng mọi cơ hội để đi lên. Định hướng chung mà chi nhánh HDBank Hải Đăng đề ra là:

- Rà soát và nâng cao chất lượng cán bộ, đặc biệt là cán bộ giao dịch và cán bộ tín dụng. Tiếp tục cải tiến mạnh mẽ cơ chế lương, thưởng để tạo động lực cho cán bộ. Phân loại cán bộ, có chế độ lương, thưởng căn cứ vào số lượng và chất lượng công việc. Coi trọng việc giáo dục đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ trong chi nhánh, quan tâm đúng mức tới những cán bộ có những biểu hiện chi tiêu bất thường. Khen thưởng kịp thời những cán bộ có thành tích xuất sắc, tìm kiếm được khách hàng tốt, thu hồi được nợ đúng hạn. Đồng thời, xử lý kỷ luật nghiêm đối với những cán bộ làm sai quy trình, quy chế gây ra nợ xấu hoặc làm thiệt hại tới quyền lợi của ngân hàng cũng như của khách hàng. Làm tốt công tác quy hoạch cán bộ theo tiêu thức, một cán bộ có thể đảm nhiệm nhiều vị trí và một vị trí được đảm nhiệm bởi nhiều cán bộ.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, tăng trưởng tín dụng lành mạnh. Chi nhánh phấn đấu mở rộng đầu tư tín dụng đối với khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ đảm bảo an toàn, hiệu quả, không để phát sinh nợ quá hạn, lãi treo.

- Thực hiện tốt chính sách chăm sóc khách hàng đã đề ra. Chủ động phân công cán bộ có trách nhiệm theo dõi nắm bắt những biến động trên tài khoản của khách hàng để có hướng chăm sóc khách hàng kịp thời và xử lý lãi suất tiền gửi cũng như tiền vay linh hoạt, đảm bảo hiệu quả cao trong kinh doanh cũng như khả năng cạnh tranh của chi nhánh trên thị trường. Kiên trì với mục tiêu nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, chi nhánh HDBank Hải Đăng đã cam kết đồng hành cùng khách hàng vượt qua những khó khăn hiện tại, cùng phối hợp phấn đấu để đạt kết quả kinh doanh cao nhất.

- Tăng cường công tác kiểm tra nội bộ bằng nhiều hình thức: tự kiểm tra, kiểm tra chéo giữa các bộ phận, nâng cao vai trò và trách nhiệm của hậu kiểm. Đặc biệt chú ý đến công tác phòng ngừa rủi ro. Cán bộ tín dụng cần làm đúng quy trình nghiệp vụ, khi linh cảm có rủi ro cần kiểm tra và báo cáo lãnh đạo, chú ý đến các cảnh báo của NHNN, HDBank để có biện pháp xử lý phù hợp.

- Đầu tư trang thiết bị hiện đại mới để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

3.1.2 Phương hướng trong hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng

Chi nhánh HDBank Hải Đăng không chỉ đưa ra hoạt động chung mà còn đưa ra các phương hướng hoạt động cụ thể cho từng hoạt động của chi nhánh. Trong đó chi nhánh đặt ra phương hướng cho hoạt động tín dụng là:

- Tiếp tục tăng trưởng quy mô tín dụng, tăng tỷ trọng vốn trung và dài hạn trong tổng dư nợ.

- Tiếp tục thực hiện tốt các biện pháp phòng ngừa rủi ro tín dụng, không để phát sinh các khoản nợ quá hạn, nợ xấu.

- Gắn tín dụng thương mại với đầu tư và phát triển, đẩy mạnh liên kết với các thành phần kinh tế nhằm tạo ra một chu trình sản xuất khép kín từ tạo nguyên liệu hàng hoá đến chế biến tiêu thụ và xuất khẩu.

- Đổi mới công tác điều hành, chính sách nhân sự nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng, đảm bảo tăng trưởng quy mô tín dụng đi đôi với việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Tạo cơ chế cho vay thông thoáng, phân cấp trách nhiệm của từng bộ phận đối với các khoản vay.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ tín dụng, những quy định về thể lệ, chế độ tín dụng và kỹ năng tìm kiếm khách hàng, quản lý vốn vay cho cán bộ tín dụng, tổ trưởng tổ vay vốn.

3.2 Một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng

3.2.1 Các biện pháp cân đối cơ cấu thời hạn dư nợ và loại tiền cho vay

3.2.1.1 Nâng cao hiệu quả tư vấn cho khách hàng về lập phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án đầu tư để thúc đẩy cho vay trung dài hạn

Hiện nay, trong cơ cấu tín dụng theo thời hạn vay của chi nhánh, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng trên 70%, đây là các khoản vay có mức độ rủi ro thấp,

nhANH thu hồi vốn nhưng khá tốn kém chi phí và không mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng bằng cho vay trung dài hạn. Trong tình hình kinh tế hiện nay, việc tăng trưởng cho vay trung dài hạn dài hạn đặc biệt là cho vay dài hạn đối với các doanh nghiệp vừa là cơ hội vừa là thách thức lớn đối với chi nhánh. Bởi lẽ, năm 2014 nền kinh tế Việt Nam có những chuyển biến tích cực sau khi hàng loạt doanh nghiệp làm ăn thua lỗ, phá sản trong năm 2012, 2013, sẽ có nhiều doanh nghiệp mới được thành lập với những dự án đầu tư sản xuất kinh doanh mới. Để có thể cho vay đối tượng doanh nghiệp tiềm năng này cũng như tăng cường cho vay với các khách hàng cũ thì các biện pháp nâng cao hiệu quả tư vấn cho khách hàng về lập phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án đầu tư là rất cần thiết.

Để nâng cao hiệu quả tư vấn cho khách hàng về lập phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án đầu tư, chi nhánh phải hoàn thiện công tác thẩm định dự án, chuyển từ phân tích tài chính thông thường sang phân tích tài chính bằng phương pháp hiện đại. Chi nhánh nên sử dụng phương pháp phân tích độ nhạy và phương pháp so sánh để có cách nhìn chính xác hơn về tính khả thi và độ an toàn của dự án, có nghĩa là phải đặt dự án trong sự biến động của các yếu tố liên quan: Nếu một dự án trong trường hợp xấu nhất vẫn đạt được một tỷ suất thu hồi vốn nội bộ (IRR) và giá trị hiện tại thuần (NPV) đủ bù đắp lãi phải trả ngân hàng ở mức độ các doanh nghiệp chấp nhận được thì dự án đó có khả năng trả nợ cao nhất.

Ngân hàng nên thành lập ban chuyên trách thẩm định dự án. Để công tác thẩm định đạt hiệu quả cao, ngân hàng có thể quy định đối với những dự án có số vốn lớn hơn một mức nào đó thì phải có bộ phận chuyên trách thẩm định để công tác thẩm định toàn diện và bao quát hơn.

Bên cạnh đó, chi nhánh nên mở thêm nghiệp vụ tư vấn cho khách hàng về công tác sử dụng vốn trung, dài hạn, đem lại hiệu quả cao cho khách hàng và cũng tác động tích cực tới ngân hàng.

3.2.1.2 Cân đối cơ cấu loại tiền cho vay

Hiện nay, cho vay ngoại tệ của chi nhánh có xu hướng tăng do chi nhánh tăng cường hoạt động cho vay đối với ngành thương mại, dịch vụ. Tuy nhiên, vốn huy động bằng ngoại tệ của chi nhánh không đủ để đáp ứng nhu cầu vay bằng ngoại tệ, chi nhánh phải nhận điều chuyển vốn ngoại tệ từ Hội sở trong khi nguồn vốn VNĐ dư thừa. Để cân đối cơ cấu loại tiền giữa huy động và cho vay,

giảm thiểu rủi ro tỷ giá hối đoái chi nhánh nên chú trọng hoạt động huy động vốn bằng ngoại tệ như thực hiện các chương trình khuyến mại, tặng quà dành riêng cho các khách hàng gửi tiền bằng ngoại tệ như: Gửi đô- la bốc thăm trung xe gas, tiết kiệm ngoại tệ sẽ có cơ hội nhận được học bổng học tiếng anh hoặc chuyến du lịch nước ngoài... để huy động nguồn ngoại tệ được tích trữ trong dân cư.

Bên cạnh đó chi nhánh nên mở rộng thêm các dịch vụ thanh toán quốc tế nhằm thu hút các doanh nghiệp xuất nhập khẩu đến với ngân hàng. Từ đó chi nhánh có thể mở các tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ cho các doanh nghiệp.

Ngoài ra, một biện pháp có thể áp dụng đối với các khách hàng là công ty xuất nhập khẩu tại chi nhánh là: Ngân hàng cho vay bằng VNĐ nhưng thu gốc, thu lãi bằng việc khách hàng bán ngoại tệ cho ngân hàng để lấy VNĐ trả nợ.

3.2.2 Các biện pháp thúc đẩy tăng trưởng tín dụng để nâng cao hiệu suất sử dụng vốn.

3.2.2.1 Đa dạng hoá các sản phẩm tín dụng

Tại chi nhánh HDBank Hải Đăng, tỷ trọng cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn và không ngừng tăng trưởng về dư nợ và doanh số cho vay, các hình thức cho vay ngắn hạn cũng tương đối đa dạng. Tuy nhiên để có thể cạnh tranh trong thị trường hiện nay, chi nhánh cần tiếp tục có thêm những sản phẩm tín dụng mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Cụ thể như đối với các khách hàng cá nhân:

- Đối với những khách hàng đang có một khoản tiết kiệm ở ngân hàng nhưng không muốn sử dụng tới thì có thể dùng khoản tiền đó làm thế chấp cho một khoản vay với mức lãi suất ưu đãi.

- + Ưu đãi về lãi suất cho vay: áp dụng mức giảm so với lãi suất tín dụng thông thường theo hạng xếp loại tín nhiệm.

- + Ưu đãi lãi suất tiền gửi: áp dụng mức tăng so với lãi suất tiền gửi thông thường theo xếp hạng về thâm niên quan hệ với ngân hàng.

- + Ưu đãi về tài sản đảm bảo vốn vay.

- + Rút ngắn về thời gian trong quá trình xử lý nghiệp vụ.

- + Ưu đãi về tỷ giá trong quan hệ với khách hàng bán ngoại tệ cho Ngân hàng...

Việc áp dụng chế độ ưu đãi theo mức độ tín nhiệm trong hoạt động tín dụng:

- + Khách hàng ưu đãi hạng nhất, nhì, ba sẽ hưởng những ưu đãi thấp dần.
- + Cấp thời hạn ưu đãi cụ thể là bao nhiêu tháng cho khách hàng, khi hết thời hạn ưu đãi nên thông báo cho khách hàng.

- Đối với vay cá nhân để giảm thiểu các khoản lãi phải trả, chi nhánh nên tư vấn cho khách hàng biết họ nên lựa chọn thời hạn vay và hạn mức vay nào là hợp lý nhất, tất toán càng sớm càng tốt và quan trọng hơn là phải hoạch định tài chính tốt cho việc thanh toán các khoản vay để tránh chi phí phát sinh do quá hạn trả nợ.

- Khi khách hàng có kế hoạch vay tiêu dùng, chi nhánh nên kịp thời xử lý hồ sơ ngay. Khi cho vay ngân hàng thường yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ chứng minh nguồn trả nợ, điều này có thể khiến khách hàng thấy phiền phức, nên giải thích cho khách hàng biết được việc cung cấp các thông tin này càng đầy đủ, càng chi tiết thì khách hàng càng có nhiều cơ hội tiếp cận vốn vay từ ngân hàng hơn.

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, chi nhánh cần chủ động cho vay đa ngành nghề để phân tán rủi ro, tránh việc phải cạnh tranh gay gắt với các ngân hàng khác ở những ngành kinh tế chủ chốt, tập trung tiếp cận và cấp tín dụng cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực sản xuất. Có sự linh hoạt đối với từng loại hình doanh nghiệp về lãi suất, điều kiện vay vốn, thời hạn và phương thức cho vay.

- Tiếp tục triển khai, phát triển gói sản phẩm HD_SME Business, cung cấp trọn gói cho doanh nghiệp nhỏ và vừa các sản phẩm về tiền gửi, tín dụng và các dịch vụ ngân hàng hiện đại tiện ích; đi cùng là nhiều ưu đãi về lãi suất, miễn/giảm nhiều phí dịch vụ. Các ưu đãi này HDBank dành cho Doanh nghiệp dựa vào số điểm tích lũy qua các giao dịch của Doanh nghiệp hàng tháng tại HDBank. Theo đó, cuối mỗi tháng Doanh nghiệp sẽ được tích điểm và được HDBank xếp loại ở các mức Classic, Gold hoặc Diamond. Doanh nghiệp giao dịch càng nhiều, số điểm tích lũy càng cao và càng nhận nhiều ưu đãi của HDBank. Thời gian hưởng ưu đãi là tháng tiếp sau đó căn cứ vào xếp loại đã được đánh giá trong tháng trước. Ngoài những ưu đãi trên, Doanh nghiệp khi tham gia gói sản phẩm HD_SME Business còn nhận được rất nhiều ưu tiên khi giao dịch tại HDBank: được tư vấn miễn phí các giải pháp tài chính trọn gói, được giúp hoàn thành các thủ tục với thời gian sớm nhất, giải ngân nhanh chóng...

- Ưu đãi lãi suất đối với các doanh nghiệp khách hàng thân thiết, có lịch sử tín dụng tốt. Chi nhánh có thể sử dụng thẩm quyền phán quyết về lãi suất, phí tín dụng và phí dịch vụ để giảm lãi suất và phí theo quy định của HDBank đối với các khách hàng tốt tại chi nhánh để giữ và thu hút khách hàng.

- Đa dạng hoá các loại hình lãi suất theo thời hạn vay tạo điều kiện phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng. Dựa vào danh mục cụ thể từng loại lãi suất và từng kỳ hạn, khách hàng có thể lựa chọn kỳ hạn vay thích hợp, đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của họ đạt hiệu quả và đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

- Mở rộng hoạt động thanh toán quốc tế để có thể tiếp cận nhiều hơn với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Sau đó tiến hành các hoạt động tài trợ như xuất khẩu trước khi giao hàng, chiết khấu hối phiếu kèm bộ chứng từ xuất khẩu, cho vay bằng khoản đảm bảo bằng khoản phải thu từ bộ chứng từ hàng xuất khẩu, tài trợ nhập khẩu....

Cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng thấp đặc biệt là cho vay dài hạn chỉ chiếm tỷ lệ < 10%, đây là những khoản vay có tính rủi ro cao hơn nhưng mang lại lợi nhuận lớn hơn cho vay ngắn hạn. Vì vậy việc đẩy mạnh cho vay trung và dài hạn là cần thiết. Ngân hàng nên cho vay hoặc hợp tác cho vay các dự án, phương án kinh doanh của các khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh. Tiếp tục mở rộng cho vay tiêu dùng trung, dài hạn như cho vay mua ô tô, cho vay mua nhà trả góp hay thế chấp bằng chính xe, nhà... Đẩy mạnh triển khai cho vay theo dự án JBIC và JICA3, đây chương trình phối hợp giữa HDBank với Ngân hàng hợp tác quốc tế Nhật Bản (JBIC) nhằm đáp ứng nhu cầu vốn trung dài hạn cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam có nhu cầu: Đầu tư trung dài hạn để mua sắm máy móc thiết bị; phương tiện vận tải, đầu tư xây dựng nhà xưởng, nhà kho. Đối tượng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ có vốn đăng ký kinh doanh không quá 10 tỷ đồng hoặc số lượng lao động bình quân hàng năm không quá 300 người; Vay trung dài hạn với lãi suất ưu đãi; Thời hạn ân hạn vốn gốc tối đa 02 năm. Tiện ích của chương trình này là: Lãi vay được trả theo dư nợ giảm dần; Vốn gốc được trả dần trong suốt thời hạn vay; Kỳ hạn trả vốn, lãi linh hoạt tùy theo khả năng trả nợ của doanh nghiệp.

3.2.2.2 Tăng cường hoạt động marketing

Trong thời gian qua, chi nhánh HDBank Hải Đăng đã tiến hành các hoạt động marketing và đã đạt được những kết quả nhất định. Song hoạt động

Marketing chưa có tính chuyên nghiệp, chưa thực sự mang tính hiện đại và hội nhập, hầu hết chỉ dừng lại ở các hoạt động quảng cáo, khuyến mại, chưa đi sâu nghiên cứu nhu cầu khách hàng. Do đó trong thời gian tới, chi nhánh cần chú trọng xây dựng được chiến lược Marketing ngân hàng thích hợp để có thể thắng các đối thủ cạnh tranh và đạt được mục tiêu tăng trưởng quy mô và lợi nhuận. Cụ thể:

- Đi sâu vào nghiên cứu thị trường để xác định đặc điểm thị trường của ngân hàng nhằm cung ứng dịch vụ tối ưu, thực hiện phương châm: “bán những gì thị trường cần, chứ không phải bán những cái có sẵn”. Tiến hành các hoạt động nghiên cứu, điều tra, thăm dò tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, tìm hiểu cung- cầu về vốn vay trên thị trường tài chính, từ đó có thể biết được nhu cầu vay vốn của khách hàng. Điều đó sẽ giúp chi nhánh trả lời được câu hỏi: “khi nào khách hàng cần vốn?”, “số lượng vốn vay là bao nhiêu?”, “vay trong thời gian bao lâu?”. Từ đó có thể tiến hành phân loại khách hàng, xếp họ vào từng nhóm thích hợp làm cơ sở để xây dựng các chiến lược đưa ra hình thức tín dụng có thời gian và lãi suất phù hợp.

- Thăm dò, tìm hiểu, tham khảo các hình thức cung cấp tín dụng, dịch vụ tín dụng của đối thủ cạnh tranh để biết được điểm mạnh, điểm yếu của họ. Trên cơ sở đó, phát huy thế mạnh của mình, tìm cách khắc phục các điểm yếu của đối thủ, biến điểm trở thành thế mạnh của mình.

- Tiếp tục mở rộng hoạt động quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ và các hoạt động khác của ngân hàng cho khách hàng của mình. Khi có sản phẩm mới hoặc sự thay đổi trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ, chi nhánh cần thông báo rộng rãi ra công chúng để khách hàng có thể nắm rõ được các thông tin mới nhất về dịch vụ mà ngân hàng đang cung cấp. Bên cạnh đó là tổ chức các đợt khuyến mại vào các dịp đặc biệt như: Tết, Trung thu,...

- Chi nhánh cũng cần có sự tiếp xúc với khách hàng qua mạng lưới dịch vụ rộng khắp, qua hội nghị tiếp xúc với khách hàng hàng năm, qua các dịch vụ cung ứng. Tổ chức hội nghị khách hàng là các doanh nghiệp trên địa bàn Hải Phòng, hội nghị khách hàng truyền thông, qua đó có thể rút ra được kinh nghiệm từ những ý kiến đóng góp của khách hàng, tuyên truyền sâu rộng về thương hiệu Ngân hàng và lợi ích khi khách hàng đến vay vốn tại chi nhánh HDBank Hải Đăng.

- Đẩy mạnh công tác tiếp thị khách hàng lớn như: Các doanh nghiệp, các tổng công ty và các đơn vị có hoạt động xuất nhập khẩu giao dịch với chi nhánh. Từ đó tạo ra nguồn mở rộng tín dụng trung, dài hạn. Thu thập thông tin về khách hàng, chủ động tìm đến khách hàng có những dự án trung, dài hạn khả thi góp phần phát triển, tiến hành mở rộng sản xuất trên địa bàn Hải Phòng.

3.2.2.3 Về tài sản đảm bảo tiền vay

Bảo đảm tiền vay là nguồn thu nợ dự phòng trong trường hợp kế hoạch trả nợ của khách hàng không thực hiện được. Nội dung thẩm định phải kiểm tra thủ tục hồ sơ pháp lý, giấy tờ sở hữu, tiêu chuẩn TSDB; cơ sở định giá TSDB phải đúng với quy định hiện hành. Tuy nhiên, một vấn đề cần lưu ý ở đây là điều kiện khách hàng phải có đủ TSDB hợp pháp chỉ là biện pháp bảo đảm vốn vay, phòng ngừa rủi ro khi khách hàng gặp khó khăn về tài chính.

Hiện nay, hoạt động cho vay tại Ngân hàng quan trọng nhất là phương án vay vốn, nhưng vẫn rất quan tâm đến tài sản thế chấp. Vì tài sản thế chấp liên quan và tác động tới trách nhiệm trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên có những dự án kinh doanh tốt, tính khả thi cao nhưng không có đủ TSDB nên không được cấp tín dụng trong khi có những dự án đầu tư không khả thi, mạo hiểm nhưng lại có TSDB rất lớn. Chính vì vậy, ngân hàng cần cân nhắc, đánh giá thật kỹ lưỡng để không bỏ qua việc cấp vốn cho các dự án tốt, có khả năng sinh lời cao. Đồng thời, tránh cho vay các dự án kém khả thi để sau này không gặp nhiều rắc rối trong việc thanh lý TSDB để trả nợ.

Trong tình hình kinh tế khó khăn như hiện nay thì các quy định về tài sản đảm bảo tiền vay là một trong những rào cản khiến cho doanh nghiệp khó tiếp cận vốn ngân hàng. Chính vì vậy, chi nhánh nên kết hợp nhiều hình thức bảo đảm khác nhau để giải quyết cho vay vốn, tạo điều kiện cho các dự án tốt được thực thi vừa mang lại lợi ích cho ngân hàng, khách hàng vừa mang lại lợi ích cho nền kinh tế. Ngoài các hình thức đảm bảo tiền vay bằng tài sản hay giấy tờ có giá, chi nhánh nên mở rộng cho vay bằng bảo lãnh của bên thứ ba hoặc cho vay với tài sản đảm bảo chính là tài sản được hình thành từ vốn vay.

Tại chi nhánh HDBank Hải Đăng, hoạt động thẩm định TSDB chủ yếu dựa trên góc độ kiểm tra định tính, không đánh giá được chính xác giá trị của TSDB. Chi nhánh nên thành lập tổ, ban chuyên trách thẩm định tài sản để có thể kiểm tra đánh giá chính xác nhất các yếu tố thành giá trị tài sản. Với các loại TSDB khác nhau, ban thẩm định tiến hành định giá dựa trên các yếu tố cụ thể như sau:

Loại tài sản đảm bảo	Các yếu tố cần kiểm tra
Giấy tờ có giá (trái phiếu, tín phiếu, cổ phiếu,...)	Quyền chủ sở hữu, nguồn gốc phát hành, ngày phát hành, thời hạn và lãi suất,...
Vàng bạc, đá quý,...	Nguồn gốc, tỷ trọng khối lượng, giá trị,...
Bất động sản (nhà cửa, vật kiến trúc,...)	<p>- Nội dung thẩm định: nguồn gốc, giấy tờ về quyền sở hữu, sử dụng, hình thức chuyển nhượng, giá trị theo khung giá nhà nước, giá trị theo thị trường, khả năng bán thanh lý,...</p> <p>- Hình thức thế chấp, chuyển nhượng: định giá, thủ tục đăng ký công chứng, thủ tục bàn giao,...</p>
Động sản (Hàng hoá, phương tiện vận tải,...)	<p>- Nội dung thẩm định: Nguồn gốc, giấy tờ về quyền sở hữu, quyền sử dụng, số lượng chủng loại, tính năng kỹ thuật, giá trị, khả năng bán, cất giữ,...</p> <p>- Hình thức cầm cố, chuyển nhượng: định giá, thủ tục đăng ký công chứng, thủ tục bàn giao, chuyển nhượng,...</p>
Các quyền (quyền tác giả, quyền sở hữu công nghiệp, quyền đòi nợ, quyền được nhận bảo hiểm,...)	Xác định phạm vi quyền, đối tượng được hưởng quyền, đối tượng thực hiện nghĩa vụ, thời điểm phát sinh quyền và nghĩa vụ, giá trị của quyền khi thực hiện.
Bảo lãnh của bên thứ 3	Phạm vi, đối tượng bảo lãnh, nội dung, mức độ, thời hạn bảo lãnh; năng lực, uy tín của bên bảo lãnh, năng lực tài chính; mối quan hệ giữa người bảo lãnh và người được bảo lãnh; điều kiện bảo lãnh; điều kiện thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh; bảo lãnh bằng tài sản,...
Bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay	Tính pháp lý và thủ tục bàn giao về việc có thể dùng tài sản loại này làm bảo đảm; tính toán và kiểm tra lại giá trị ước định trong tương lai của tài sản này; rủi ro có thể xảy ra ảnh hưởng tới giá trị của tài sản;
Kết hợp các loại đảm bảo khác	Tính pháp lý về việc có thể dùng tài sản loại này làm bảo đảm; tính toán và kiểm tra lại giá trị thị trường tài sản này; rủi ro có thể xảy ra ảnh hưởng tới giá trị của tài sản; thủ tục bàn giao tài sản

Mỗi hình thức đảm bảo tiền vay đều có những ưu điểm và hạn chế nhưng nếu sử dụng chúng linh hoạt, phù hợp với từng đối tượng thì sẽ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có thể tiếp cận được nguồn vốn vay mà vẫn đảm bảo an toàn cho ngân hàng.

3.2.3 Các biện pháp khác

3.2.3.1 Hoàn thiện chính sách tín dụng, đảm bảo thực hiện đúng quy trình tín dụng

Chính sách tín dụng là kim chỉ nam cho mọi hoạt động trong lĩnh vực tín dụng của ngân hàng, đây là nhân tố rất quan trọng ảnh hưởng tới sự thành bại của một ngân hàng. Bởi vậy, xây dựng chính sách tín dụng hợp lý với từng thời kỳ là việc làm không thể thiếu nếu ngân hàng muốn tăng trưởng và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Hiện nay, chính sách tín dụng của HDBank tương đối chặt chẽ, là cơ sở vững chắc cho việc tiến hành các hoạt động tín dụng trong toàn hệ thống ngân hàng nói chung và chi nhánh Hải Đăng nói riêng. Tuy nhiên trong tình hình kinh tế có nhiều biến động phức tạp như hiện nay thì việc điều chỉnh chính sách tín dụng cho phù hợp với tình hình là rất cần thiết, đặc biệt là việc xây dựng được quy chế xác định lãi suất cho vay hợp lý, điều này giúp các cán bộ tín dụng đưa ra được các mức lãi suất hợp lý nhất cho các khoản vay, vừa đảm bảo tính cạnh tranh mà vừa mang lại lợi nhuận cho ngân hàng.

**Xây dựng quy chế xác định mức lãi suất cho vay phù hợp:*

Lãi suất tín dụng là thu nhập đối với tổ chức tín dụng và là chi phí vốn vay đối với người đi vay. Vì vậy đây là điều hết sức quan trọng đối với cả Ngân hàng và doanh nghiệp. Nếu Ngân hàng cho vay với lãi suất quá cao thì doanh nghiệp không vay vì điều này làm tăng chi phí của họ, nếu Ngân hàng cho vay với lãi suất thấp thì thu nhập, lợi nhuận của họ bị giảm, nếu thấp quá có thể phá sản vì không đủ bù đắp chi phí. Lợi ích từ tín dụng của hai bên là khách nhau, nên việc dung hoà lợi ích cho cả người đi vay và người cho vay là hết sức quan trọng. Mặc dù hiện nay cơ chế lãi suất đã thông thoáng hơn, doanh nghiệp và Ngân hàng có thể thảo thuận với nhau về mức lãi suất, nhưng bên cạnh đó nó còn phụ thuộc của rất nhiều yếu tố như: ảnh hưởng của thị trường tài chính, thị trường tiền tệ. Do đó, để đảm bảo cơ chế lãi suất linh hoạt, nhạy bén cần tiến hành các hoạt động:

- Xây dựng khung lãi suất cho từng sản phẩm tín dụng: mỗi sản phẩm tín dụng khác nhau cần phải căn cứ vào mức độ rủi ro, chi phí, để xây dựng một

khung lãi suất hợp lý dựa trên nguyên tắc rủi ro nhiều, lãi suất cao và ngược lại.

- Phân loại nhóm khách hàng: khách hàng có lịch sử quan hệ tín dụng tốt, khách hàng có lịch sử quan hệ xấu, khách hàng có quan hệ tín dụng mới,... Để từ đó có thể làm căn cứ xây dựng khung lãi suất các nhóm cho hợp lý.

- Căn cứ vào thời gian vay để xác định lãi suất cho vay: tín dụng có thời gian dài phải có mức lãi suất cao hơn tín dụng có thời gian ngắn.

- Căn cứ xác định thời hạn cho vay: Ngân hàng cho vay và khách hàng thỏa thuận thời hạn cho vay căn cứ vào chu kỳ sản xuất – kinh doanh, thời hạn thu hồi vốn của phương án/dự án đầu tư, khả năng trả nợ của khách hàng và nguồn vốn cho vay của Ngân hàng cho vay. Đối với các pháp nhân Việt Nam và nước ngoài, thời hạn cho vay không quá thời hạn hoạt động còn lại theo quyết định thành lập hoặc giấy phép hoạt động tại Việt Nam; đối với cá nhân nước ngoài, thời hạn cho vay không vượt quá thời hạn được phép sinh sống, hoạt động tại Việt Nam.

Lãi suất cho vay phải được cấu thành bởi các yếu tố: Chi phí huy động vốn, Chi phí hoạt động, Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng, Chi phí thanh khoản, Chi phí vốn chủ sở hữu. Trên cơ sở lãi suất của nhà nước quy định, ngân hàng tìm cách để hạ thấp tới mức tối đa các chi phí nghiệp vụ, tạo điều kiện để hạ lãi suất đầu ra. Tùy theo điều kiện và khả năng của mình đề ra chỉ tiêu hạ thấp chi phí so với mức đã quy định, coi đây là chỉ tiêu thi đua làm căn cứ phân phối thu nhập của ngân hàng.

**Đảm bảo thực hiện đúng quy trình tín dụng*

Thực hiện đúng quy trình tín dụng có ý nghĩa rất quan trọng trong việc hạn chế các sai sót, hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng của từng khoản vay. Hiện nay, tại chi nhánh HDBank Hải Đăng, quy trình tín dụng đã được ban hành tương đối chặt chẽ và cụ thể hoá theo từng loại tín dụng. Toàn bộ hệ thống HDBank thực hiện quy trình tín dụng theo nguyên tắc tách bạch về tổ chức 3 khâu: Quan hệ khách hàng, đánh giá rủi ro tín dụng và quyết định tín dụng. Tuy nhiên, cần chi tiết hơn nữa với từng loại cho vay, từng loại khách hàng, cần có các văn bản hướng dẫn chi tiết về hướng dẫn lập tờ trình... Trong quá trình thực hiện quy trình tín dụng cần chú ý:

- Bám sát các cơ chế về tín dụng và các văn bản pháp luật có liên quan đến hoạt động tín dụng của NHNN.

- Nên có những quy định rõ nội dung từng khâu công việc, trách nhiệm

cụ thể của cán bộ liên quan trong các khâu thẩm định, kiểm soát và xét duyệt cho vay.

- Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, làm sai quy trình, quy định. Tránh xu hướng buông lỏng các điều kiện tín dụng nhằm lôi kéo, thu hút khách hàng có thể dẫn tới không bảo đảm hiệu quả hoạt động tín dụng, tăng nguy cơ rủi ro.

Trong quy trình tín dụng, thẩm định là khâu quan trọng để giúp ngân hàng đưa ra các quyết định đầu tư một cách chuẩn xác, từ đó nâng cao được chất lượng của các khoản vay, hạn chế phát sinh nợ quá hạn và bảo đảm hiệu quả tín dụng vững chắc. Do vậy, tùy thuộc vào điều kiện thực tế ở địa bàn, từng khách hàng, từng dự án, phương án mà khi thẩm định cán bộ tín dụng cần vận dụng, xem xét linh hoạt trên cơ sở tuân thủ đầy đủ và chặt chẽ các vấn đề thuộc về nguyên tắc.

Thẩm định gồm hai bước cơ bản là thu thập và xử lý thông tin. Cụ thể:

- Thu thập thông tin: Chi nhánh có thể thu thập thông tin về khách hàng từ rất nhiều nguồn khác nhau như: trực tiếp phỏng vấn người xin vay, các báo cáo tài chính, CIC,... Tại chi nhánh HDBank Hải Đăng, việc thu thập thông tin vẫn chủ yếu do khách hàng cung cấp như phỏng vấn khách hàng, các báo cáo tài chính... Đây là nguồn thông tin dễ tìm kiếm, chi phí thấp nhưng độ tin cậy là không cao vì để có thể vay được vốn tại ngân hàng, khách hàng thường cung cấp cho ngân hàng những thông tin sai lệch, thiếu tính trung thực. Do vậy, trong thời gian tới chi nhánh cần mở rộng phạm vi thu thập thông tin từ các nguồn khác như: cử cán bộ có kiến thức nghiệp vụ ngân hàng và có chuyên môn trong lĩnh vực khách hàng đang kinh doanh xuống cơ sở sản xuất của doanh nghiệp để nắm bắt thông tin; cập nhật các thông tin về tình hình sản xuất kinh doanh, các thông tin dự báo phát triển của ngành, giá cả thị trường,...; ngoài ra cần thu thập thông tin từ các tổ chức tín dụng khác, cập nhật CIC để biết được uy tín và vị thế của khách hàng trên thị trường.

- Xử lý thông tin: Khi có được thông tin cần thiết, ngân hàng tiến hành phân tích thông tin để đưa ra quyết định cho vay hay không. Ngân hàng tiến hành phân tích thông tin dựa vào các chỉ tiêu như quy mô vốn của doanh nghiệp, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng và hiệu quả sản xuất kinh doanh. Từ đó chấm điểm tín dụng để xếp hạng khách hàng.

Chi nhánh HDBank Hải Đăng đã xây dựng hệ thống chấm điểm tín dụng để

xếp hạng đối với khách hàng doanh nghiệp. Kết quả xếp hạng được sử dụng để xác định giới hạn tín dụng cho khách hàng, xác định mức độ rủi ro để có mức trích lập dự phòng hợp lý. Tuy nhiên, chi nhánh cần định kỳ thực hiện xếp hạng lại tín dụng cho khách hàng, đánh giá lại món vay và tài sản thế chấp, từ đó có mức phân bổ dự phòng, điều chỉnh lại giới hạn cấp tín dụng cho khách hàng phù hợp hoặc thực hiện những biện pháp cần thiết nhằm thu hồi nợ trước hạn nếu phát hiện khoản vay, tài sản thế chấp có dấu hiệu bất thường ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ.

Mặt khác, trong công tác thẩm định chi nhánh cần chú trọng hơn nữa công tác thẩm định phi tài chính. Bởi lẽ, ngay cả những bản kế hoạch kinh doanh được lập hoàn hảo nhất cũng không thể bảo đảm sự thành công cho dự án nếu không có được khả năng quản lý thành thạo của người chủ dự án. Sự khác biệt, một cách căn bản giữa thất bại và thành công của một dự án chính là kỹ năng quản lý của người chủ dự án trong việc hoạch định, thực hiện, kiểm soát và theo dõi mọi mặt của dự án. Do đó, chi nhánh cần phải đánh giá một cách thích đáng và đưa ra nhận xét về khả năng quản lý, uy tín, tư cách, tính trung thực và ý thức trả nợ của bên vay, của người chủ dự án.

Hiện nay, quy trình tín dụng của HDBank tương đối chặt chẽ, tuy nhiên hầu như việc thực hiện quy trình này của các cán bộ tín dụng không đầy đủ, thường bỏ qua khâu kiểm tra, kiểm soát sau vay. Tuy hiện nay chất lượng tín dụng của chi nhánh rất tốt do chi nhánh mới thành lập, quy mô vốn chưa lớn, đối tượng khách hàng chưa thực sự đa dạng nên việc quản lý chất lượng tín dụng không gặp khó khăn, nhưng khi quy mô tín dụng tăng trong các năm tới mà việc kiểm tra kiểm soát sau vay vẫn bị buông lỏng sẽ gây tiềm ẩn nguy cơ giảm chất lượng tín dụng.

Để đảm bảo chất lượng tín dụng duy trì tốt như hiện nay thì công tác kiểm tra kiểm soát cần được chấn chỉnh lại theo phương hướng thiết lập một cơ chế quản lý hợp lý, có hiệu quả để giám sát quá trình vận động của vốn tín dụng từ khi cho vay tới khi thu hồi được cả vốn lẫn lãi. Với định hướng trên thì chi nhánh cần tăng cường giám sát tình hình sử dụng tiền vay của khách hàng và hiệu lực của bộ máy kiểm tra, kiểm soát trong việc quản lý vốn vay của ngân hàng theo hướng:

- Giám sát khách hàng, theo dõi rủi ro. Giải pháp này được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau:

- + Kiểm tra định kỳ dựa trên báo cáo tài chính của khách hàng.
- + Kiểm tra thường xuyên đột xuất tại cơ sở khách hàng.
- + Kiểm tra đánh giá tài sản thế chấp theo giá trị và hiện vật ở thời điểm hiện tại.
- + Theo dõi tình hình chung của ngành mà trong đó khách hàng vay vốn hoạt động.
- + Kiểm tra thông báo các thông tin thu thập được từ nguồn khác.
- Thông qua giám sát phải đạt được các mục tiêu:
 - + Đối với khách hàng: nắm bắt tình hình tài chính và sự biến đổi thông qua các khâu của quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng, nắm vững chu kỳ sản phẩm của khách hàng để có kế hoạch giúp đỡ khách hàng trong quá trình kinh doanh và thu nợ kịp thời. Ngoài ra, cũng cần chú ý đến những thông tin khác có liên quan để dự báo khả năng trả nợ của khách hàng để đưa ra biện pháp xử lý kịp thời khi khách hàng có biểu hiện xấu làm giảm khả năng trả nợ, trả lãi của khách hàng.
 - + Đối với ngân hàng: xem xét tình hình thực hiện chính sách, thủ tục cho vay, những nhược điểm trong quy trình tín dụng, năng lực trình độ của cán bộ trong việc thực hiện quy trình tín dụng, định giá TSĐB, sự đảm bảo của hồ sơ tín dụng, thực trạng nợ của ngân hàng thông qua việc xếp loại tín dụng và kịp thời phát hiện những sai phạm để kịp thời xử lý, phòng chống tiêu cực ngay trong cán bộ ngân hàng.

3.2.3.2 Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng

Công nghệ ngân hàng là cầu nối cho mọi hoạt động bên trong và bên ngoài ngân hàng. Nếu áp dụng các công nghệ hiện đại, tiên tiến không những sẽ giúp ngân hàng liên kết được các thông tin trong nội bộ ngân hàng, cũng như trong toàn hệ thống ngân hàng mà còn có thể liên kết với các nguồn thông tin ngoài. Khai thác tốt các nguồn thông tin này giúp giảm thiểu chi phí và rủi ro cho ngân hàng.

Khách hàng ngày càng đòi hỏi cao hơn đối với ngân hàng. Đổi mới và cải tiến công nghệ sẽ giúp ngân hàng phục vụ khách hàng nhanh chóng và thuận tiện hơn. Hơn thế nữa nó còn giúp ngân hàng trong việc lưu trữ thông tin khách hàng cũng như cập nhật thông tin về khách hàng, áp dụng các mô hình hiện đại để đánh giá rủi ro của khoản vay một cách chính xác và hiệu quả.

Hiện nay, HDBank đang sử dụng phần mềm lõi corebanking là Symbols.

Một trong những phần mềm hiện đại được mua tại nước ngoài. Thông qua hệ thống ngân hàng lõi, khách hàng có thể tiếp cận với các sản phẩm, tiện ích ngân hàng ở bất cứ điểm giao dịch nào trong và ngoài hệ thống ngân hàng. Ngoài ra, ứng dụng hệ thống ngân hàng lõi còn là nhân tố quan trọng thúc đẩy mạnh mẽ tiến trình cải cách, đổi mới về thể chế, tăng hiệu quả điều hành, quản trị nội bộ, quản trị rủi ro và cắt giảm chi phí hoạt động của các ngân hàng.

Để phục vụ cho việc thẩm định các phương án và dự án, HDBank Hải Phòng nên trang bị thêm nhiều phần mềm hiện đại để tính toán các chỉ tiêu kinh tế một cách nhanh chóng và chính xác như phần mềm Crystal ball rất có hiệu quả trong phân tích mô phỏng. Với phần mềm này, cán bộ tín dụng có thể xác định được sự thay đổi của chỉ tiêu hiệu quả (NPV, IRR, NFV) khi có sự thay đổi đồng thời của nhiều nhân tố chứ không chỉ có sự thay đổi của một nhân tố như trong phương pháp phân tích độ nhạy thông thường.

3.2.3.3 *Đổi mới chính sách nhân sự*

** Về chế độ đãi ngộ đối với cán bộ nhân viên*

Hiện nay, do biến động từ nền kinh tế, ngành ngân hàng không còn thu hút nhiều nhân lực chất lượng cao như trong giai đoạn năm 2007, 2008 do công việc áp lực cao và mức lương, thưởng không như mong muốn. Như vậy, xây dựng cơ chế tiền lương, tiền thưởng hợp lý sẽ thu hút được nhân lực đến với ngân hàng, đồng thời khuyến khích được nhân viên không ngừng học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ làm cho hoạt động gắn bó với tổ chức, làm việc có trách nhiệm, có năng suất và hiệu quả cao góp phần giảm thiểu rủi ro trong tín dụng.

- Tiền lương là thước đo mức độ cống hiến của nhân viên ngân hàng trong sự nghiệp kinh doanh của ngân hàng. Các cán bộ, nhân viên ngân hàng sẽ yên tâm công tác, tập trung vào công việc khi tiền lương ở mức hợp lý. Để tiền lương phát huy được tác dụng trong hoạt động tín dụng, chế độ tiền lương phải đạt ba yêu cầu cơ bản sau:

+ Trả lương phải căn cứ vào số lượng và hiệu quả lao động của mỗi người.

+ Trả lương phải đảm bảo công ăn việc làm cho người lao động và đảm bảo những nhu cầu cơ bản về đời sống vật chất, tinh thần cho tất cả mọi người lao động.

+ Giải quyết mối quan hệ giữa nguyên tắc lợi ích vật chất với việc vận

động tinh thần, tư tưởng đối với người lao động.

- Tiền thưởng là một khoản thu nhập ngoài lương đối với nhân viên ngân hàng, nó có tác động kích thích tinh thần hăng hái làm việc, tăng hiệu quả lao động của nhân viên trong quá trình làm việc. Để phát huy vai trò của tiền thưởng, lãnh đạo ngân hàng cần đánh giá đúng khả năng, bố trí đúng người, đúng việc và đánh giá đúng hiệu quả làm việc của nhân viên. Trên cơ sở đó có chính sách khen thưởng hợp lý dưới nhiều hình thức khác nhau (đề nghị tăng lương cho nhân viên từ số tiền lương tiết kiệm được do nhân viên đó đảm đương thêm việc ngoài nhiệm vụ chính của họ).

** Về công tác tuyển dụng và đào tạo nguồn nhân lực*

Chất lượng và hiệu quả tín dụng phụ thuộc phần lớn vào trình độ cán bộ tín dụng ngân hàng. Vì vậy, trình độ tín dụng phải được chuẩn hoá và không ngừng nâng cao. Chi nhánh nên có nhiều chương trình đào tạo dưới hình thức: bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, tổ chức tập huấn, thi tình huống, đặc biệt là trình độ thẩm định dự án, phương án vay vốn, lựa chọn khách hàng, vận dụng các chế độ thể lệ tín dụng hiện hành. Đội ngũ cán bộ thẩm định phải gồm những người am hiểu chuyên ngành, có kinh nghiệm tư vấn dự án, phương án sản xuất kinh doanh.

Đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực trong các hoạt động của ngân hàng thương mại có ý nghĩa vô cùng quan trọng và là nhân tố quyết định sự tồn tại, khả năng cạnh tranh của các ngân hàng. Tùy theo từng vị trí mà Ngân hàng đưa ra các chính sách tuyển dụng, đào tạo phù hợp với tình hình thực tế. Để đáp ứng yêu cầu này thì công tác đào tạo cần phải tiến hành như sau:

- Chú trọng công tác tuyển dụng, tuyển chọn: Có chính sách thu hút nhân tài, đặc biệt là những người du học ở các nước có trình độ phát triển, điều này sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh của chi nhánh với các ngân hàng khác về con người. Chính sách ưu đãi có thể là: lương, cơ hội thăng tiến,...

- Đa dạng hoá các loại hình đào tạo đáp ứng yêu cầu cho sự phát triển kinh doanh cho hệ thống:

+ Đào tạo cơ bản đối với cán bộ mới, gồm cán bộ mới được tuyển dụng, cán bộ từ nghiệp vụ khác chuyển sang. Nhiệm vụ của công tác đào tạo này là giúp cho đội ngũ cán bộ có những hiểu biết chung nhất về các dịch vụ, nghiệp vụ của ngành ngân hàng. Năm 2015, HDBank sẽ lần đầu tiên thực hiện chương trình “Thực tập sinh tiềm năng”, đây là chương trình tuyển dụng và đào tạo nhân

sự trẻ đã gặt hái được nhiều thành công do Sacombank đi đầu. Thực hiện tốt chương trình này có thể giúp chi nhánh phát hiện và đào ra những nhân tài, có đầy đủ năng lực, trình độ, đạo đức và sức trẻ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

+ Đào tạo chuyên sâu: Mỗi loại nghiệp vụ có các tính chất, đặc trưng khác nhau vì vậy khi thực hiện đào tạo cần phải căn cứ vào nhiệm vụ, trách nhiệm của từng phòng, từng nghiệp vụ để có hình thức đào tạo cho phù hợp.

+ Bồi dưỡng đào tạo kiến thức: Thường xuyên mở các lớp tập huấn, các buổi thuyết trình, hội thảo bàn về kỹ năng, nghiệp vụ chuyên môn của người làm tín dụng.

+ Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tại nước ngoài: Xu thế hội nhập và toàn cầu hoá đòi hỏi công tác đào tạo không chỉ chú trọng đến hoạt động ở trong nước mà cần phải đưa những người ưu tú nhất đi đào tạo tại các nước có ngành tài chính phát triển như: Mỹ, Anh, Pháp, Nhật... điều này giúp ngân hàng có thể mở rộng phạm vi, thị trường hoạt động sang các nước trong khu vực và trên thế giới trong tương lai.

3.3 Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ và các ban ngành liên quan

Hoạt động của hệ thống ngân hàng liên quan đến hầu hết mọi lĩnh vực của nền kinh tế. Do đó, Chính phủ và các ban ngành liên quan cần tạo ra một môi trường pháp lý thuận lợi cho hoạt động của ngân hàng. Cụ thể:

Vấn đề thế chấp và cầm cố tài sản: Nhà nước cần ban hành luật sở hữu và văn bản dưới luật để hướng dẫn về vấn đề này. Cụ thể hoá các vấn đề sở hữu có liên quan đến việc cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu, chuyển giao quyền sở hữu... trong việc thế chấp và giải chấp tài sản.

Bên cạnh đó, cần phải có quy chế để quản lý chặt chẽ bản gốc đăng ký quyền sở hữu tài sản, thiết lập một hệ thống đăng ký và công chứng các tài sản với các hình thức sở hữu khác nhau để kiểm tra và chứng thực sự tồn tại. Không để xảy ra tình trạng một tài sản có nhiều bản gốc, tạo điều kiện cho kẻ xấu lợi dụng đem thế chấp vay vốn ở nhiều ngân hàng.

Tăng cường quản lý nhà nước đối với doanh nghiệp- khách hàng của ngân hàng. Điều đó thể hiện ở những điểm sau:

- Nhà nước đảm bảo cung cấp đủ vốn cho doanh nghiệp, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp quốc doanh và ngoài quốc doanh.

Đối với các doanh nghiệp có vai trò quan trọng trong nền kinh tế cần có chế độ bù lỗ kịp thời đảm bảo cho doanh nghiệp này có đủ vốn hoạt động.

- Tiến hành rà soát lại các doanh nghiệp đã được thành lập để cân đối vốn giữa các ngành nghề kinh doanh, đảm bảo nhiệm vụ kinh doanh phù hợp với thực lực của doanh nghiệp trên các mặt: vốn, lao động, khả năng quản lý... Tránh hiện tượng một doanh nghiệp thực hiện quá nhiều ngành nghề kinh doanh không có mối quan hệ với nhau, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp lợi dụng để sử dụng vốn sai mục đích gây thất thoát vốn.

- Nghiên cứu hướng dẫn áp dụng công nghệ mới, dự báo và phổ biến những thông tin có liên quan đến phát triển ngành nghề, quản lý chặt chẽ các chuyển giao công nghệ, đảm bảo cho công nghệ đó phát huy tác dụng trong một thời gian dài nhằm tạo điều kiện cho đầu tư vốn của ngân hàng có hiệu quả.

Chính phủ cần tạo điều kiện thuận lợi cho sự ra đời và phát triển thị trường mua bán nợ, thị trường bảo hiểm tín dụng để có thể giảm thiểu phòng ngừa và phân tán rủi ro tín dụng, cần có chính sách thích hợp để thị trường chứng khoán nước ta phát triển mạnh mẽ và sôi động trở lại nhằm làm giảm sức ép lên ngân hàng trong việc cấp vốn hoạt động cho doanh nghiệp. Ngoài ra, cần tổ chức, thiết lập hệ thống các tiêu chuẩn để đánh giá về hiệu quả kinh tế của các ngành, tạo cơ sở thuận lợi cho ngân hàng thẩm định, đánh giá khách hàng,.. một cách thích đáng.

Các ngành chức năng cần tạo điều kiện hỗ trợ ngân hàng thu hồi nợ, nếu có xảy ra tranh chấp thì sử dụng luật dân sự, không nên hình sự hoá các quan hệ tín dụng, giảm bớt thời gian xử lý các vụ kiện tranh chấp từ hợp đồng tín dụng.

3.3.2 Kiến nghị đối với NHNN Việt Nam

Tạo sự đồng bộ trong chính sách hoạt động của NHTM, có những chính sách tạo sự công bằng trong cạnh tranh giữa các ngân hàng. Phối hợp với các cơ quan, các ban ngành có liên quan ban hành những văn bản hướng dẫn dưới luật nhằm triển khai đồng bộ luật Ngân hàng nhà nước, luật các tổ chức tín dụng, đưa ra các văn bản hướng dẫn để các điều luật được thi hành một cách đúng đắn và thống nhất trong toàn hệ thống. Nhờ đó sẽ tạo ra một môi trường công bằng, lành mạnh cho hoạt động của hệ thống ngân hàng tránh được những rủi ro không đáng có và sẽ nâng cao được hiệu quả công tác tín dụng.

Tạo sự phối hợp giữa các trung gian tài chính trên địa bàn: NHNN tập hợp tất cả trung gian tài chính trên địa bàn nhằm thực hiện chiến lược phát triển

kinh tế, dùng đòn bẩy tín dụng làm động lực thúc đẩy quá trình phát triển kinh tế theo hướng công nghiệp hóa- hiện đại hóa trên cơ sở quan hệ giữa các tổ chức là bình đẳng, tự nguyện và cùng có lợi.

NHNN cần tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát đối với các tổ chức tín dụng. Ngoài ra, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào việc kiểm tra, kiểm soát nhằm phát hiện kịp thời và xử lý các sai phạm, góp phần phòng ngừa và hạn chế rủi ro.

3.3.3 Kiến nghị đối với HDBank

Với vai trò là cơ quan chỉ đạo trực tiếp của hoạt động chi nhánh HDBank Hải Đăng, HDBank cần có những hướng dẫn cụ thể cho các hoạt động chi nhánh HDBank Hải Đăng. HDBank cần kịp thời phổ biến cũng như hướng dẫn thực hiện các quy định của Nhà Nước cũng như các quy định của HDBank để việc thực hiện các quy định sẽ đồng bộ và đạt hiệu quả cao.

HDBank cần thống nhất nhận thức và nhất quán trong thực hiện chính sách tín dụng với tầm nhìn dài hạn.

Cán bộ tín dụng cần nâng cao trình độ chuyên môn về các nghiệp vụ có liên quan đến hoạt động tín dụng như: thẩm định dự án, đánh giá các dự án vay vốn của khách hàng và kiến thức pháp luật..., đồng thời phải có đạo đức và trách nhiệm cao trong nghề nghiệp.

Hợp tác và cạnh tranh hợp pháp là một điều khoản quan trọng trong luật các TCTD mà ngân hàng cần quan tâm, phối hợp thực hiện với các hình thức đồng tài trợ nhằm tăng năng lực thẩm định, tăng khả năng cung ứng vốn, tăng khả năng giám sát vốn vay và có thể phân tán được rủi ro khi có mất mát xảy ra.

Kết luận chương 3: Việc nâng hoạt động tín dụng trong tình hình kinh tế còn nhiều biến động khó lường cùng với sức ép cạnh tranh trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế là một vấn đề tương đối khó khăn đối với tất cả NHTM nói chung và chi nhánh HDBank Hải Đăng nói riêng. Bởi lẽ hoạt động tín dụng không đơn thuần chỉ phụ thuộc vào bản thân ngân hàng mà còn chịu sự ảnh hưởng tình hình nền kinh tế và hệ thống pháp luật điều chỉnh của NHNN. Trong thời gian tới, để có thể tiếp tục phát huy các thành quả đã đạt được và khắc phục các hạn chế cần tồn tại, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng chi nhánh HDBank Hải Đăng cần tập trung vào các biện pháp: Đa dạng hóa sản phẩm tín dụng; đẩy mạnh công tác marketing; kết hợp nhiều hình thức đảm bảo tiền vay; nâng cao hiệu quả tư vấn cho khách hàng về lập phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án đầu tư;

KẾT LUẬN

Cùng với quá trình hội nhập của nền kinh tế thì hoạt động tín dụng tại các NHTM ngày càng khẳng định được vai trò của mình trong việc tạo ra động lực phát triển mạnh mẽ cho tất cả các ngành, các thành phần kinh tế. Nhận thức được vai trò vô cùng quan trọng của hoạt động tín dụng, chi nhánh HDBank Hải Đăng luôn tìm cách nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu vốn của nền kinh tế, tăng khả năng cạnh tranh cũng như vị thế trên thị trường.

Cho đến nay, trong công tác tín dụng, chi nhánh đã đạt được những thành tựu đáng kể, doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ tín dụng tăng trưởng cao, ổn định, chất lượng tín dụng tốt, cho tới thời điểm hiện tại chi nhánh không tồn tại các khoản nợ quá hạn lợi nhuận từ hoạt động tín dụng tăng qua các năm. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn tồn tại những hạn chế như hiệu suất cho vay, quy mô vốn vay chưa tương xứng với tiềm năng vốn huy động, nguồn vốn huy động được chưa được sử dụng, khai thác triệt để. Để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, chi nhánh HDBank Hải Đăng cần tiếp tục phát huy các thành tích đạt được, khắc phục các hạn chế còn tồn tại. Qua đề tài này, em xin mạnh dạn trình bày một số biện pháp và kiến nghị cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng dựa trên những lý luận chung về hiệu quả hoạt động tín dụng ngân hàng và thực trạng hiệu quả hoạt động tín dụng tại chi nhánh HDBank Hải Đăng trong thời gian qua như : Đa dạng các sản phẩm tín dụng, đẩy mạnh công tác marketing, kết hợp các hình thức đảm bảo tiền vay, nâng cao hiệu quả tư vấn cho khách hàng về lập phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án đầu tư; ... Tuy nhiên, hoạt động tín dụng là một vấn đề phức tạp đòi hỏi kiến thức sâu rộng, quá trình nghiên cứu lâu dài và thực tế tiếp cận trực tiếp nghiệp vụ. Do đó, khóa luận của em không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô cũng như các cán bộ trong chi nhánh ngân hàng để giúp em hoàn thành tốt đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn !

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Tín dụng ngân hàng – Tập thể tác giả Học Viện Ngân Hàng – Nhà xuất bản thống kê 2002.
2. Giáo trình Tiền tệ ngân hàng – PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến – Nhà xuất bản thống kê 2009.
3. Quản trị Ngân hàng thương mại – Peter Rose – Nhà xuất bản thống kê 2005.
4. Giáo trình Ngân hàng thương mại – PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến – Nhà xuất bản thống kê 2009.
5. Luật các tổ chức tín dụng.
6. Quyết định 1627/2001/QĐ- NHNN ngày 31/12/2001 về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
7. Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN – Quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động kinh doanh của các TCTD.
8. Quyết định 457/2005/QĐ-NHNN – Quy định về các tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động của TCTD.
9. Báo cáo tài chính chi nhánh HDBank Hải Đăng năm 2011, 2012, 2013.
10. <http://hdbank.com.vn>
11. <http://google.com.vn>
12. <http://vietnamnet.com.vn>
13. <http://cafef.vn/>