

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

-----



ISO 9001:2015

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Nguyễn Thị Vân Anh**  
**Giảng viên hướng dẫn: TS. Hoàng Chí Cương**  
**ThS. Nguyễn Thị Ngọc Anh**

**HẢI PHÒNG - 2017**

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

-----

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM  
THỊNH VƯỢNGCHI NHÁNH LẠCH TRAY**

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

**Sinh viên : Nguyễn Thị Vân Anh**  
**Giảng viên hướng dẫn: TS. Hoàng Chí Cương**  
**ThS. Nguyễn Thị Ngọc Anh**

**HẢI PHÒNG – 2017**

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

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Nguyễn Thị Vân Anh

Mã SV:1212404010

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân Hàng  
Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi Nhánh  
Lạch Tray Hải Phòng

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

- Khóa luận đề cập đến các lý luận chung nhất về Ngân hàng thương mại, các hoạt động chính của ngân hàng thương mại, lý luận cơ bản về tín dụng và chất lượng tín dụng làm tiền đề để tiến hành nghiên cứu đề tài.
- Phân tích số liệu và đánh giá thực trạng tình hình tín dụng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng Hải để tìm ra các giải pháp hợp lý nhằm giải quyết các khuyết điểm còn tồn tại trong kinh doanh của ngân hàng. Đưa ra các giải pháp và kiến nghị đối với bản thân ngân hàng và các cơ quan có thẩm quyền.

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

Bài báo cáo được viết dựa trên các số liệu từ:

- Báo cáo kết quả kinh doanh của VPbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng năm 2015, 2016, 2017.
- Báo cáo tài chính của VPbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng năm 2015, 2016, 2017.
- Báo cáo thường niên của VPbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng năm 2015, 2016, 2017.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPbank)

Địa chỉ: 276B, Lạch Tray, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

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

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: HOÀNG CHÍ CƯỜNG  
Học hàm, học vị: Tiến Sĩ  
Cơ quan công tác: Khoa QTKD Trường Đại học Dân lập Hải Phòng  
Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên: NGUYỄN THỊ NGỌC ANH  
Học hàm, học vị: Thạc Sĩ  
Cơ quan công tác: Khoa QTKD Trường Đại học Dân lập Hải Phòng  
Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 6 tháng 10 năm 2017

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 28 tháng 12 năm 2017

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2017*

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGUYỄN 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 2017*

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

## MỤC LỤC

<b>LỜI NÓI ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	2
1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại .....	2
1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại (NHTM) trong nền kinh tế.....	2
1.1.2. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại.....	2
1.1.2.1. <i>Nghiệp vụ nguồn vốn (Huy động vốn)</i> .....	2
1.1.2.2. <i>Hoạt động sử dụng vốn</i> .....	3
1.1.2.3. <i>Hoạt động cung cấp các dịch vụ tài chính trung gian</i> .....	3
1.2. Những điều cần biết về tín dụng .....	3
1.2.1 Khái niệm về tín dụng .....	3
1.2.2. Phân loại tín dụng và các hình thức tín dụng ngân hàng. ....	4
1.2.3. Vai trò của tín dụng.....	6
1.3. Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại.....	8
1.3.1. Khái niệm chất lượng tín dụng.....	8
1.3.2 Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng .....	8
1.3.2.1. <i>Nhóm chỉ tiêu định tính</i> .....	8
1.3.2.2. <i>Nhóm chỉ tiêu định lượng</i> .....	11
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng .....	16
1.3.3.1. <i>Các nhân tố thuộc về phía khách hàng</i> .....	16
1.3.3.2. <i>Các nhân tố thuộc về phía Ngân hàng</i> .....	17
1.3.3.3. <i>Các nhân tố khách quan</i> .....	19
a. Môi trường kinh tế - xã hội .....	19
b. Môi trường pháp lý.....	19
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG</b> .....	20
2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG .....	20
2.1.1. Giới thiệu khái quát Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi Nhánh Lạch Tray Hải Phòng .....	20
2.1.2. Khái quát về ngân hàng VP Bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng.....	21

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng VPBANK chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng	22
2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG	22
2.2.1. Hoạt động huy động vốn	22
2.2.2. Tình hình tín dụng	25
2.2.3. Các hoạt động khác	27
2.3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG	28
2.3.1. Phân tích, đánh giá tổng quát chất lượng tín dụng tại chi nhánh	28
2.3.1.1. Nhóm chỉ tiêu định tính	28
2.3.1.2. Nhóm các chỉ tiêu định lượng	29
2.3.2. Những kết quả đạt được	33
2.3.3. Những vấn đề còn tồn tại – Nguyên nhân	34
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG</b>	<b>40</b>
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG	40
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG	43
3.2.1. Giải pháp 1: Giải pháp về tăng cường vốn để cho vay	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Giải pháp 2: Tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ xấu	43
3.2.3. Giải pháp 3: Tăng cường hoạt động marketing - giải pháp phát triển dịch vụ và khai thác các sản phẩm khác biệt có lợi thế. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng và các ứng dụng công nghệ và kinh doanh ngân hàng	45
3.2.4. Giải pháp 4: Tăng cường công tác đào tạo cán bộ tín dụng, cán bộ thẩm định có chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt	48
<b>KẾT LUẬN</b>	<b>50</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>51</b>



## **DANH MỤC BẢNG BIỂU**

Biểu 1: Tổng nguồn vốn huy động.....	23
Biểu 2: Tổng dư nợ của chi nhánh giai đoạn 2015 – 2017 .....	25
Biểu 3: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ của chi nhánh.....	32
Bảng 1: Bảng nguồn vốn của chi nhánh trong giai đoạn 2016 – 2017 .....	24
Bảng 2: Chất lượng tín dụng của VPBank Lạch Tray Hải Phòng .....	26
Bảng 3: Cơ cấu dư nợ của chi nhánh giai đoạn năm 2015 - năm 2017 .....	26
Bảng 4: Tình hình hoạt động tín dụng của chi nhánh .....	29
Bảng 5: Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh Giai đoạn 2015 – 2017..	30
Bảng 6: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động tín dụng.....	32

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin chân thành cảm ơn Tiến Sĩ Hoàng Chí Cường, phó khoa quản trị kinh doanh và Thạc sĩ Nguyễn Thị Ngọc Anh, giảng viên ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài Khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em cũng xin cảm ơn các thầy cô giáo trong khoa Quản trị kinh doanh, trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã dạy dỗ đào tạo và giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường.

Để có thể hoàn thành bài báo cáo này cũng là nhờ vào những góp ý, các tài liệu thực tế cần thiết và các thông tin sát thực của các cán bộ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng. Em xin chân thành cảm ơn các cán bộ, nhân viên ngân hàng đã tận tình hướng dẫn em thực tập và làm khóa luận.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên bài Khóa luận của em sẽ không tránh khỏi những sai sót. Em kính mong thầy cô góp ý để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

## LỜI NÓI ĐẦU

Trong tình hình kinh tế trong nước đang hội nhập mở cửa với kinh tế thế giới. Các doanh nghiệp mở ra ngày càng nhiều, đồng nghĩa với việc các doanh nghiệp phải cạnh tranh không ngừng nghỉ, không chỉ cạnh tranh với các doanh nghiệp trong nước mà còn phải cạnh tranh với các doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp liên doanh đang ồ ạt xâm nhập vào nền kinh tế nước nhà. Trước tình hình đó đòi hỏi các doanh nghiệp mở rộng đầu tư sản xuất kinh doanh, đầu tư máy móc công nghệ hiện đại để đáp ứng được các nhu cầu ngày càng khắt khe của khách hàng. Mà để có vốn đầu tư mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh thì ngân hàng thương mại chính là nguồn cung ứng vốn an toàn cho các doanh nghiệp.

Tín dụng không chỉ thỏa mãn được nhiều đối tượng và các thành phần kinh tế, mà còn đáp ứng được mọi nhu cầu vay vốn của khách hàng với thời hạn vay đa dạng, linh hoạt như tín dụng ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Tín dụng còn mở rộng cho vay với nhiều ngành nghề như công nghiệp, nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản,.. Tuy tín dụng có nhiều ưu điểm nhưng cũng tồn tại nhược điểm vì hoạt động tín dụng cũng là một hoạt động kinh doanh nên luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, gây ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng và có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng. Trong những năm gần đây, quy mô tín dụng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng đang không ngừng tăng lên, mặc dù vậy vẫn xuất hiện hiện tượng mất cân đối trong nguồn vốn do vốn huy động tăng trưởng nhanh hơn hoạt động tín dụng. Hơn nữa, rủi ro tín dụng của ngân hàng vẫn còn cao do tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cao. Bởi vậy, sau một thời gian thực tập tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng, em đã chọn đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi Nhánh Lạch Tray”  
Làm nội dung nghiên cứu trong khóa luận tốt nghiệp của mình

Khóa luận gồm có 3 phần chính như sau:

***Chương 1: Những vấn đề cơ bản về chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại.***

***Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi Nhánh Lạch Tray***

***Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi Nhánh Lạch Tray***

## CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

#### 1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại (NHTM) trong nền kinh tế.

Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên.

Theo luật số 02/1997/QH10 Luật các tổ chức tín dụng Việt Nam khẳng định: “*Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan*” (Điều 10).[7]

Trong đó hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng như: huy động vốn dưới mọi hình thức, cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, chiết khấu chứng từ có giá, bao thanh toán, cho thuê tài chính, thấu chi, cho vay trả góp, cho vay tiêu dùng và cung cấp mọi dịch vụ ngân hàng khác.

Luật Ngân hàng của nhiều nước trên thế giới đều cho rằng: Ngân hàng thương mại là những tổ chức tài chính trung gian với nhiệm vụ thường xuyên là nhận tiền gửi của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác, và sử dụng nguồn lực đó trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính.

Như vậy, NHTM là định chế tài chính trung gian quan trọng vào loại bậc nhất trong nền kinh tế thị trường. Nhờ có nó mà các luồng tiền nhàn rỗi nằm rải rác trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại và được sử dụng để cấp tín dụng cho các tổ chức kinh tế, cá nhân để phát triển kinh tế xã hội.[1]

#### 1.1.2. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại

##### 1.1.2.1. Nghiệp vụ nguồn vốn (Huy động vốn)

Hoạt động huy động vốn là một hoạt động quan trọng, có tính chất thường xuyên của ngân hàng thương mại, bất kỳ NHTM nào cũng bắt đầu các hoạt động của mình bằng việc huy động vốn. Bởi vì vốn tự có của ngân hàng chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ nên việc huy động vốn là một hoạt động quan trọng và cần thiết để ngân hàng có thể sử dụng nguồn vốn để tiến hành các hoạt động khác. Đối tượng huy động vốn của các ngân hàng chủ yếu là nguồn tiền nhàn rỗi của các tổ chức kinh tế, dân cư. Để huy động vốn, ngân hàng có các hình thức như nhận

tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn, phát hành trái phiếu, kỳ phiếu,...

### **1.1.2.2. Hoạt động sử dụng vốn**

Hoạt động sử dụng vốn là hoạt động ngân hàng sử dụng nguồn vốn huy động được vào các hoạt động khác như nhằm thu lợi nhuận. Ngân hàng sử dụng vốn bằng những cách sau: tham gia góp vốn cùng kinh doanh hay cho thuê tài sản, đầu tư trên thị trường chứng khoán, ngân hàng nắm giữ chứng khoán vì chúng mang lại thu nhập cho ngân hàng và có thể bán đi để ra tăng ngân quỹ khi cần thiết... Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ chốt của Ngân hàng thương mại để tạo ra lợi nhuận, chỉ có lãi suất thu được từ cho vay mới bù nổi chi phí dự trữ, chi phí kinh doanh và quản lý, chi phí vốn trôi nổi, chi phí thuế các loại và chi phí rủi ro đầu tư.

### **1.1.2.3. Hoạt động cung cấp các dịch vụ tài chính trung gian**

Ngân hàng là trung tâm thanh toán lớn nhất của hầu hết các quốc gia. Bên cạnh hai hoạt động huy động vốn và sử dụng vốn, NHTM còn thực hiện các dịch vụ trung gian cho khách hàng. Các dịch vụ này được coi là hoạt động trung gian bởi vì khi thực hiện các hoạt động này ngân hàng đứng ở vị trí trung gian để thoả mãn nhu cầu khách hàng về dịch vụ mà khách hàng cần. Hoạt động trung gian gồm rất nhiều loại dịch vụ khác nhau: như dịch vụ thu hộ, chi hộ cho khách hàng có tài khoản tiền gửi tại ngân hàng, dịch vụ thanh toán giá trị hàng hóa dịch vụ, dịch vụ chuyển khoản từ; dịch vụ tư vấn khách hàng về vấn đề tài chính, dịch vụ giữ hộ các chứng từ, vật có giá, dịch vụ chi lương cho các doanh nghiệp có nhu cầu; dịch vụ khấu trừ tự động. Đây là những khoản chi thường xuyên trong tháng, nếu không có dịch vụ này khách hàng sẽ tốn nhiều thời gian và phiền toái khi thanh toán các khoản này, cung cấp các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

## **1.2. Những điều cần biết về tín dụng**

### **1.2.1. Khái niệm về tín dụng**

Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định. Cũng như quan hệ tín dụng khác, tín dụng ngân hàng chứa đựng ba nội dung:

- Có sự chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người ở hữu sang cho người sử dụng.
- Sự chuyển nhượng này mang tính tạm thời hay có thời hạn.
- Sự chuyển nhượng này có kèm theo chi phí.

### 1.2.2. Phân loại tín dụng và các hình thức tín dụng ngân hàng.

Nhằm phục vụ và đáp ứng tốt nhất nhu cầu tín dụng của mỗi khách hàng, ngân hàng cung cấp rất nhiều loại cho vay cho nhiều đối tượng khách hàng với những mục đích sử dụng khác nhau. Có một số tiêu thức phân loại chính như sau:[2][8]

#### ➤ *Phân loại tín dụng theo thời gian*

- Tín dụng ngắn hạn: là loại cho vay có thời hạn dưới một năm. Mục đích của loại cho vay này thường là nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản lưu động.
- Tín dụng trung hạn: là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm. Mục đích cho vay thường là tài trợ cho đầu tư vào tài sản cố định hoặc cải tiến kỹ thuật hợp lý hoá sản xuất, đổi mới quy trình công nghệ và xây dựng mới những công trình loại nhỏ thời hạn thu hồi vốn nhanh.
- Tín dụng dài hạn: là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm. Mục đích của loại này thường là để tài trợ vào các dự án đầu tư.

#### ➤ *Phân loại tín dụng theo mục đích tín dụng*

- Tín dụng phục vụ sản xuất lưu thông hàng hoá: là loại tín dụng được cung cấp cho các nhà sản xuất và kinh doanh hàng hoá để đáp ứng nhu cầu về vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh để dự trữ nguyên vật liệu, cho vay chi phí sản xuất hoặc đáp ứng nhu cầu thiếu vốn trong quan hệ thanh toán giữa các doanh nghiệp.
- Cho vay bất động sản: là loại cho vay để đầu tư vào bất động sản như mua đất đai, nhà cửa, hoặc xây dựng, mở rộng đất đai.
- Tín dụng tiêu dùng: là loại cho vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình như mua chịu hàng hoá, xây dựng nhà ở hoặc các phương tiện cần thiết khác.

#### ➤ *Phân loại theo đặc điểm luân chuyển vốn*

- Tín dụng vốn lưu động: Là loại tín dụng được cung cấp để bổ sung vốn lưu động cho các tổ chức kinh tế.

- Tín dụng vốn cố định: Là loại tín dụng được cung cấp để hình thành nên tài sản cố định cho các tổ chức kinh tế.

➤ ***Phân loại theo đảm bảo***

- Tín dụng không có đảm bảo: là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người khác mà chỉ dựa vào uy tín của khách hàng vay vốn để quyết định. Tín dụng không cần đảm bảo có thể được cấp cho các khách hàng có uy tín, thường là khách hàng làm ăn thường xuyên có lãi, tình hình tài chính vững mạnh, ít xảy ra tình trạng nợ nần dây dưa, hoặc món vay tương đối nhỏ so với vốn của người vay. Các khoản cho vay theo chỉ thị của Chính phủ mà Chính phủ yêu cầu không cần tài sản đảm bảo.
- Tín dụng có đảm bảo bằng tài sản: là loại tín dụng mà theo đó ngân hàng cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm cho tiền vay như thế chấp, cầm cố, hoặc bảo lãnh của một bên thứ ba nào khác. Tín dụng dựa trên cam kết đảm bảo yêu cầu ngân hàng và khách hàng phải ký hợp đồng đảm bảo.

➤ ***Phân loại theo phương thức cho vay***

- Cho vay theo món: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng mà theo đó khách hàng sẽ phải làm hồ sơ vay vốn cho từng lần vay với lãi suất, thời hạn trả tiền và số tiền vay xác định.
- Cho vay theo hạn mức tín dụng: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng mà theo đó khách hàng chỉ cần lập một bộ hồ sơ cho nhiều khoản vay. Ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức, chỉ giới hạn dư nợ mà không giới hạn doanh số.

➤ ***Phân loại theo phương thức hoàn trả nợ vay***

- Cho vay chỉ có một kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là cho vay trả nợ một lần khi đáo hạn: là loại cho vay mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn. Loại cho vay này thường áp dụng cho những khoản vay nhỏ và có thời hạn ngắn.
- Cho vay có nhiều kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là vay trả góp: là loại cho vay mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau. Loại cho vay này áp dụng cho những khoản vay lớn có thời hạn dài.
- Cho vay trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn trả nợ cụ thể mà tùy khả năng tài chính của mình người đi vay có thể trả nợ bất cứ lúc nào hay còn

gọi là cho vay hoàn trả theo yêu cầu: là loại cho vay mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào. Loại cho vay thường áp dụng cho những khoản vay thấu chi, thẻ tín dụng.

➤ ***Phân loại theo hình thức***

- **Chiết khấu thương phiếu**: là việc Ngân hàng ứng trước tiền cho khách hàng tương ứng với giá trị của thương phiếu trừ đi phần thu nhập của Ngân hàng để sở hữu một thương phiếu chưa đến hạn (hoặc một giấy nợ).
- **Cho vay**: là việc ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định.
- **Bảo lãnh**: là việc ngân hàng cam kết thực hiện các nghĩa vụ tài chính hộ khách hàng của mình. Mặc dù không phải xuất tiền ra, song ngân hàng đã cho khách hàng sử dụng uy tín của mình để thu lợi.
- **Cho thuê**: là việc ngân hàng bỏ tiền mua tài sản để cho khách hàng thuê theo những thỏa thuận nhất định. Sau thời gian nhất định, khách hàng phải trả cả gốc lẫn lãi cho ngân hàng.

### 1.2.3. Vai trò của tín dụng

❖ **Vai trò của tín dụng đối với các doanh nghiệp**

*Tín dụng là nguồn tài trợ giúp các DN có điều kiện mở rộng quy mô sản xuất, mở rộng thị trường*: Bất cứ DN nào cũng muốn mở rộng thị trường hoạt động của mình và nếu vậy phải mở rộng sản xuất. Đó là hoạt động lâu dài và cần có nguồn vốn lớn. DN có thể huy động vốn bằng nhiều cách phát hành cổ phiếu hoặc trái phiếu, vay vốn từ NHTM... Trong đó, việc vay vốn ở NHTM sẽ là một giải pháp lợi thế có thể khắc phục những nhược điểm của các giải pháp huy động vốn khác như: Hạn chế một số khoản chi phí trong phát hành trái phiếu, giúp DN có thể tự chủ và có khả năng kiểm soát độc lập được hoạt động SXKD của mình mà không cần phải chia quyền kiểm soát đối với các cổ đông nếu như huy động vốn bằng cách phát hành cổ phiếu...

*Tín dụng tạo điều kiện cho các DN đổi mới công nghệ, thay đổi cơ cấu sản xuất*, tạo điều kiện thích nghi với tình hình thị trường cũng như đặc thù của chính DN tạo điều kiện cho hoạt động có hiệu quả hơn.

*Góp phần thúc đẩy việc sử dụng vốn vay có hiệu quả*. Trong thời hạn của khoản vay, các Ngân hàng thực hiện chức năng giám sát hoạt động sử dụng vốn với tư cách là chủ sở hữu vốn cho vay đối với các DN. Ngân hàng căn cứ vào các nguyên tắc tín dụng, hướng các DN sử dụng vốn đúng mục đích có hiệu quả,



đơn đốc khách hàng vay vốn trả gốc và lãi đúng thời hạn thoả thuận đã kí trong hợp đồng tín dụng.

*Tín dụng ngân hàng còn giúp DN trong việc thoả mãn và chớp cơ hội kinh doanh. Khi có cơ hội kinh doanh, các DN có thể nhanh chóng vay vốn của ngân hàng để mở rộng SXKD, gia tăng sản lượng để chiếm lĩnh thị trường. Khi đi vay vốn ngân hàng, DN có thể sẽ được điều chỉnh kì hạn nợ, có thể trả nợ trước thời hạn hoặc khi gặp khó khăn có thể xin ngân hàng gia hạn nợ.*

❖ **Vai trò của tín dụng đối với hoạt động của NHTM.**

*Tín dụng mang lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Tín dụng đặc biệt là tín dụng trung dài hạn cả về số lượng và chất lượng là hoạt động mang tính chiến lược của các NHTM. Với những khoản tín dụng có quy mô lớn và lãi suất cao, thời gian dài... là những khoản tín dụng mang lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng.*

Khi ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng chính là ngân hàng tạo ra và duy trì khách hàng của mình trong tương lai, tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng phạm vi hoạt động của mình và ngày càng khẳng định vai trò, vị thế trong nền kinh tế.

*Tín dụng còn là cách thức khả thi để giải quyết nguồn vốn huy động còn dư thừa tại mỗi ngân hàng. Đồng thời là cách để ngân hàng gọi vốn từ nền kinh tế đáp ứng nhu cầu về vốn cho các DN. Vì vậy cần phải nâng cao chất lượng tín dụng, đặc biệt là tín dụng trung dài hạn để giải quyết vấn đề huy động và sử dụng vốn có hiệu quả, thu được lợi nhuận qua đó phát triển hoạt động của mình, tăng cường khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.*

❖ **Vai trò của tín dụng đối với nền kinh tế**

Tín dụng ngân hàng có vai trò trong quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phát triển các ngành công nghiệp mũi nhọn, tăng tỷ trọng các ngành sản xuất vật chất nền tảng cho phát triển kinh tế đất nước, đáp ứng nhu cầu trước mắt cũng như lâu dài.

Tín dụng ngân hàng làm giảm hệ số tiền nhàn rỗi trong lưu thông, đáp ứng nhu cầu vốn cho tái sản xuất mở rộng.

Tín dụng ngân hàng là đòn bẩy quan trọng góp phần phát triển các quan hệ kinh tế đối ngoại. Trong điều kiện hiện nay, sự phát triển kinh tế của mỗi quốc gia luôn gắn liền với thị trường thế giới, nền kinh tế trong nước đã mở cửa và bắt đầu hội nhập. Tín dụng ngân hàng dần trở thành một trong những phương

tiện nối liền kinh tế các nước với nhau dưới các hình thức: tín dụng tài trợ xuất nhập khẩu, tín dụng hỗ trợ phát triển, cho vay viện trợ...

### **1.3. Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại**

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

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

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

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

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

*Đối với nền kinh tế:* đối với sự phát triển kinh tế-xã hội chất lượng tín dụng được đánh giá qua mức phục vụ sản xuất và lưu thông hàng hoá, góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác các khả năng trong nền kinh tế, thúc đẩy qua trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng kinh tế, hoà nhập với cộng đồng quốc tế.[8]

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

Để đánh giá chất lượng tín dụng, đứng trên giác độ là một nhà Ngân hàng chúng ta phải xem xét cả những chỉ tiêu về mặt định tính và định lượng.

##### **1.3.2.1. Nhóm chỉ tiêu định tính**

Chỉ tiêu định tính là những chỉ tiêu dùng để đánh giá chất lượng một cách tương đối nhưng nó cũng có tính chất quyết định trong việc đánh giá độ an toàn, hiệu quả và chất lượng của hoạt động tín dụng.

##### **a. Xét trên góc độ ngân hàng**

###### **➤ Quy trình tín dụng**

Quy trình tín dụng là bảng tổng hợp mô tả công việc của ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng cho đến khi quyết định cấp tín dụng, giải ngân, thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng. Quy trình tín dụng chỉ rõ mối quan hệ giữa các bộ phận có liên quan trong hoạt động tín dụng. Quy trình tín dụng là yếu tố quan trọng, nếu nó được tổ chức khoa học, hợp lý sẽ cho phép bảo đảm thực hiện các khoản vay có chất lượng. Về cơ bản, tại NHTM, hoạt động tín dụng được tiến hành theo quy trình sau:

- Giai đoạn 1: Tiếp cận tìm hiểu nhu cầu khách hàng. Đây là giai đoạn bắt đầu của một khoản vay. Ở giai đoạn này, hoặc khách hàng đến Ngân hàng yêu cầu vay vốn hoặc Ngân hàng chủ động tìm đến các khách hàng tiềm năng để mời về vay vốn. Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng các thông tin cơ bản ban đầu về: Mục đích vay vốn, thông tin tài chính, tình hình kinh doanh và năng lực quản lý để Ngân hàng thẩm định.
- Giai đoạn 2: Thẩm định, đánh giá phương án vay. Trên cơ sở thông tin khách hàng cung cấp và thông tin tự tìm hiểu, thu thập, ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định tín dụng. Theo đó, Ngân hàng tập trung đánh giá uy tín tín dụng – creditworthness của khách hàng; tức là khả năng và thiện chí, ý định của khách hàng trong việc trả nợ thông qua đánh giá 5 yếu tố còn được gọi là 5C: Character – Uy tín, tư cách người vay; Capacity – Năng lực; Capital – Vốn; Collateral- Tài sản thế chấp, Conditions – các điều kiện kinh doanh và kinh tế.
- Giai đoạn 3: Phê chuẩn, quyết định tín dụng. Sau khi thẩm định, đánh giá khoản vay, Ngân hàng sẽ quyết định cho vay hay không và thông báo quyết định của mình tới khách hàng. Trong trường hợp Ngân hàng đồng ý cho vay, hai bên sẽ thương lượng các yếu tố cơ bản của khoản vay, bao gồm: Số tiền cho vay, lãi suất, thời hạn và phương thức hoàn trả, các cam kết của hai bên và cuối cùng là tài sản thế chấp.
- Giai đoạn 4: Giải ngân. Căn cứ vào thỏa thuận hai bên ký kết các hợp đồng, hợp đồng tín dụng, bảo đảm tiền vay. Sau đó, ngân hàng tiến hành giải ngân, giám sát khoản vay, danh mục tín dụng.
- Giai đoạn 5: Giám sát khoản vay, thu nợ và xử lý phát sinh. Ngân hàng thu nợ theo thời hạn đã thỏa thuận, tất toán khoản vay. Có trường hợp, Ngân hàng xem xét cơ cấu lại nợ hoặc phải thu nợ trước thời hạn hoặc

phải tiến hành các thủ tục pháp lý và xử lý tài sản bảo đảm theo quy định để thu nợ.

➤ *Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ*

Đây là hoạt động thường xuyên và quan trọng đối với mọi ngân hàng. Kiểm tra nội bộ hoạt động kinh doanh của ngân hàng càng thường xuyên, chặt chẽ sẽ càng làm cho hoạt động tín dụng đúng hướng, thực hiện đúng các nguyên tắc, yêu cầu thể lệ trong qui chế tín dụng cũng như qui trình tín dụng. Hoạt động này còn là biện pháp để ngăn ngừa, hạn chế những sai sót của cán bộ tín dụng, giúp cho hoạt động tín dụng kịp thời sửa chữa, tạo điều kiện thuận lợi nâng cao chất lượng tín dụng.

➤ *Thái độ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng ngân hàng*

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

➤ *Cơ sở vật chất, công nghệ của ngân hàng*

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

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

**b. Xét trên góc độ khách hàng.**

- Dự án sử dụng vốn của ngân hàng có đủ cơ sở pháp lý, kinh nghiệm, kỹ thuật để có thể thực hiện được.
- Vốn vay được sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả, đảm bảo khả năng trả ngân hàng nợ gốc và lãi, trang trải các chi phí khác và vẫn mang lại cho doanh nghiệp một khoản thu nhập.

**1.3.2.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng****a. Nhóm chỉ tiêu về quy mô tín dụng****➤ Chỉ tiêu doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là một trong những chỉ tiêu phản ánh quy mô cấp tín dụng của ngân hàng đối với nền kinh tế. Chỉ tiêu này phản ánh chính xác về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, từ đó có thể thấy được khả năng hoạt động tín dụng qua các năm và xu hướng hoạt động tín dụng của NHTM. Nếu doanh số cho vay lớn và tốc độ tăng nhanh cho thấy khả năng mở rộng tín dụng cho vay của ngân hàng là tốt và ngược lại, tuy nhiên để đánh giá được chất lượng tín dụng cần phải kết hợp xem xét trên nhiều chỉ tiêu khác.

**➤ Doanh số thu nợ**

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà một ngân hàng thu hồi được từ các khoản đã cho vay trước đó trong một thời kỳ nhất định. Chỉ tiêu này phản ánh tuyệt đối khả năng thu nợ của ngân hàng, nếu đem so sánh với doanh số cho vay còn có được con số tương đối để đánh giá khả năng thu nợ của ngân hàng.

**➤ Chỉ tiêu tổng dư nợ**

Tổng dư nợ là số tiền mà khách hàng vay đang còn nợ chưa trả tại một thời điểm. Chỉ tiêu tổng dư nợ phản ánh khối lượng tiền cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm nhất định. Khi tổng dư nợ thấp chứng tỏ ngân hàng có khả năng mở rộng mạng lưới khách hàng thấp, hoạt động tín dụng yếu kém, khả năng tiếp thị khách hàng chưa cao. Tuy vậy, không phải chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng tốt bởi vì khi ngân hàng cho vay vượt quá mức giới hạn ngân hàng có thể gặp phải rủi ro về tín dụng. Chỉ tiêu tổng dư nợ không chỉ phản ánh quy mô tín dụng mà còn phản ánh được uy tín của ngân hàng đối với khách hàng.

**b. Nhóm chỉ tiêu về hiệu quả tín dụng****➤ Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn**

Để so sánh khả năng cho vay của ngân hàng với khả năng huy động vốn và xác định hiệu quả của một đồng vốn ngân hàng sử dụng chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn

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

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ lệ dư nợ cho vay trong tổng nguồn vốn huy động, nó đánh giá tỷ trọng cho vay đã phù hợp với khả năng đáp ứng về vốn của ngân hàng cũng như của nền kinh tế chưa. Do vốn huy động là nguồn vốn có chi phí thấp, ổn định về số dư và kỳ hạn cũng là loại vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của ngân hàng nên năng lực cho vay của ngân hàng thường bị giới hạn bởi năng lực huy động vốn. Chỉ tiêu này càng cao cho thấy hoạt động sử dụng vốn tín dụng của ngân hàng càng hiệu quả và ngược lại.

**➤ Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng**

Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng là chỉ tiêu thường được sử dụng để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng và hiệu quả tín dụng trong việc đáp ứng các nhu cầu của khách hàng.

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

Trong đó:

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

Chỉ tiêu này đo lường số vòng chu chuyển của vốn tín dụng, thời gian thu hồi nợ của ngân hàng nhanh hay chậm. Vòng quay vốn tín dụng càng nhanh chứng tỏ tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng nhanh, tham gia nhiều vào các hoạt động sử dụng vốn của doanh nghiệp và còn thể hiện tính tổ chức, quản lý tín dụng của ngân hàng càng tốt, chất lượng cho vay càng cao. Tuy nhiên chỉ tiêu này chỉ phản ánh một cách tương đối vì nếu một NHTM này cho vay các doanh

ngành sản xuất chiếm tỷ trọng lớn dư nợ thì chỉ tiêu này thấp hơn NHTM khác cho vay các doanh nghiệp thương mại. Như vậy không vì thế mà chất lượng cho vay của NHTM này kém hơn.

➤ **Chỉ tiêu lợi nhuận từ hoạt động tín dụng**

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của tín dụng, nó cho biết số tiền lãi thu được trên 100 đồng dư nợ là bao nhiêu. Lợi nhuận ở đây phản ánh chênh lệch giữa chi phí đầu vào (lãi suất huy động) và thu lãi đầu ra. Chỉ tiêu này cao chứng tỏ khoản cho vay của ngân hàng sinh lời và ngược lại chỉ tiêu này thấp chứng tỏ khả năng sinh lời của khoản cho vay thấp

$$\text{Tỷ lệ sinh lời của tín dụng (\%)} = \frac{\text{Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng}}{\text{Tổng dư nợ tín dụng}}$$

Tín dụng là hoạt động chủ yếu đem lại lợi nhuận cho ngân hàng, để tính xem hoạt động tín dụng đóng góp bao nhiêu trong tổng lợi nhuận của ngân hàng, ta có công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ lợi nhuận từ tín dụng (\%)} = \frac{\text{Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng}}{\text{Tổng lợi nhuận}}$$

**c. Nhóm chỉ tiêu về chất lượng tín dụng**

➤ **Chỉ tiêu nợ quá hạn**

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

Nợ quá hạn là khoản nợ mà người đi vay không trả được đúng hạn khoản vay của mình cho ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của NHTM ở một thời điểm nhất định như là cuối tháng, cuối quý, cuối năm.

Đây là một chỉ tiêu quan trọng để đo lường chất lượng nghiệp vụ tín dụng, phản ánh khả năng quản lý tín dụng trong việc thu hồi nợ của ngân hàng. Tỷ lệ nợ tín dụng của ngân hàng cao chứng tỏ rủi ro tín dụng của ngân hàng càng cao, chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém và ngược lại.

➤ *Tỷ lệ nợ xấu*

Theo thông tư của Ngân hàng Nhà nước số 02/2013/TT-NHNN ban hành Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; ngân hàng thực hiện phân loại nợ như sau: (Khoản 1, điều 10, 11, mục 1 về phân loại nợ và cam kết ngoại bảng)[7]

*Nhóm 1:* Nợ đủ tiêu chuẩn bao gồm:

- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.

*Nhóm 2:* Nợ cần chú ý bao gồm:

- Nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày;
- Nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu;
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.

*Nhóm 3:* Nợ dưới tiêu chuẩn bao gồm:

- Nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;
- Nợ gia hạn nợ lần đầu;
- Nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng;
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng tổn thất một phần nợ gốc và lãi.

*Nhóm 4:* Nợ nghi ngờ bao gồm:

- Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai;
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là khả năng tổn thất cao.

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

- Nợ quá hạn trên 360 ngày;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;



- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

Nợ xấu bao gồm các khoản nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn. Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ phần trăm giữa nợ xấu và tổng dư nợ của NHTM ở một thời điểm nhất định. Tỷ lệ nợ xấu phản ánh nợ xấu của 1 ngân hàng, tỷ lệ này càng thấp càng tốt.

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

#### ➤ Chỉ tiêu tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng

Theo Quyết định 493 và Quyết định 18, dự phòng cụ thể cần được lập cho các khoản vay trên cơ sở hàng quý dựa trên việc xếp hạng cho các khoản vay. Dự phòng cụ thể được xác định dựa trên việc sử dụng các tỷ lệ dự phòng sau đây đối với các khoản nợ vay gốc sau khi trừ đi giá trị tài sản đảm bảo đã được chiết khấu.[8]

Nhóm	Loại	Tỷ lệ dự phòng cụ thể
1	Nợ đủ tiêu chuẩn	0%
2	Nợ cần chú ý	5%
3	Nợ dưới tiêu chuẩn	20%
4	Nợ nghi ngờ	50%
5	Nợ có khả năng mất vốn	100%

Theo quyết định 493, các khoản cho vay khách hàng được xử lý bằng dự phòng khi các khoản cho vay khách hàng đã được phân loại vào Nhóm 5 hoặc khi người vay tuyên bố phá sản hoặc giải thể (đối với trường hợp khách hàng vay là tổ chức hoặc doanh nghiệp), hoặc khi người vay chết hoặc mất tích (đối với trường hợp khách hàng vay là cá nhân).

Ngân hàng cũng phải trích lập và duy trì khoản dự phòng chung bằng 0,75% tổng giá trị số dư nợ cho vay khách hàng được phân loại từ nhóm 1 đến nhóm 4 tại ngày lập bảng cân đối kế toán.

Từ quy định trích lập dự phòng của ngân hàng, ta có thể đánh giá chất lượng tín dụng thông qua việc tính toán xem ngân hàng phải trích lập bao nhiêu đồng cho dự phòng rủi ro tín dụng trên 1 đồng tổng dư nợ tín dụng. Để tính toán ta có công thức xác định như sau:

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

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

### **1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng**

Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, dưới đây ta xem xét trên 3 nhóm nhân tố ảnh hưởng sau:

#### **1.3.3.1. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng**

Để đảm bảo khoản tín dụng sử dụng có hiệu quả, đem lại lợi ích cho Ngân hàng và sự phát triển của nền kinh tế xã hội thì khách hàng là một nhân tố hết sức quan trọng. Các nhân tố ảnh hưởng từ phía khách hàng đến chất lượng tín dụng bao gồm:

*Tư cách, năng lực pháp lý, trình độ, khả năng tổ chức quản lý của cán bộ lãnh đạo doanh nghiệp.* Đây là vấn đề được Ngân hàng xem xét kỹ trước khi cấp tín dụng (bằng cách xem xét hồ sơ pháp lý của người vay). Nếu trong doanh nghiệp, đội ngũ cán bộ lãnh đạo có trình độ chuyên môn cao, tổ chức quản lý tốt sẽ có khả năng đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp giúp doanh nghiệp đứng vững và phát triển, có khả năng bù đắp chi phí kinh doanh và trả nợ Ngân hàng đúng hạn, hạn chế rủi ro, nâng cao chất lượng tín dụng.

*Phương án sản xuất, chiến lược kinh doanh của khách hàng.* Việc xây dựng được phương án sản xuất kinh doanh, tiêu thụ sản phẩm tốt, đúng đắn là một trong những cách sử dụng vốn vay hiệu quả nhất, nó quyết định đến sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp khi kinh doanh trong nền kinh tế thị

trường, quyết định được việc doanh nghiệp có thể trả nợ Ngân hàng được hay không.

*Cách thức tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh, công tác tiêu thụ sản phẩm và hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.* Hiện nay, trong nền kinh tế thị trường, áp lực cạnh tranh cao, việc các doanh nghiệp tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh, thực hiện hình thành mạng lưới tiêu thụ sản phẩm tốt là một yếu tố quan trọng giúp quá trình tái sản xuất diễn ra thông suốt, tăng nhanh vòng quay vốn, tiết kiệm chi phí, đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp. Hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp là sự đảm bảo cho Ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng.

*Vốn khả năng tài chính của doanh nghiệp.* Khả năng tài chính tốt là điều kiện để doanh nghiệp có thể mở rộng sản xuất, đầu tư mua sắm thiết bị tiên tiến, sản xuất sản phẩm có chất lượng cao, chiếm lĩnh thị trường và đem lại lợi nhuận lớn để trả nợ Ngân hàng.

### **1.3.3.2. Các nhân tố thuộc về phía Ngân hàng**

*Quy mô và cơ cấu kỳ hạn của nguồn vốn NHTM:* Muốn cho vay được, các Ngân hàng phải có vốn. Các nguồn vốn phải không những đầy đủ mà phải hợp lý cả về qui mô và kỳ hạn để đáp ứng được nhu cầu thanh toán của khách hàng cũng như đảm bảo an toàn tín dụng cho chính bản thân Ngân hàng.

*Năng lực của Ngân hàng trong việc thẩm định các dự án:* Nguyên tắc hàng đầu của tín dụng là phải hoàn trả vốn và lãi vay đúng kì hạn. Điều này không thể thực hiện được nếu như khách hàng không làm ăn hiệu quả, hoặc không co thắt chí, cố tình lừa đảo. Để hạn chế nguy cơ này, Ngân hàng cần thực hiện tốt công tác thẩm định dự án, thẩm định khách hàng. Việc thẩm định thường được tiến hành trước và chủ yếu tập trung vào: tư cách pháp lý, khả năng tài chính, khả năng quản lý, mối quan hệ với Ngân hàng... Nếu khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu do Ngân hàng đặt ra thì dự án đầu tư sẽ tiếp tục được xem xét có cho vay hay không. Vấn đề đặt ra với mỗi Ngân hàng là các thủ tục, điều kiện, tiêu chuẩn được sử dụng làm căn cứ để đánh giá khách hàng đã hợp lý hay chưa? Nếu thủ tục quá rườm rà, khắt khe, không phù hợp với thực tế thì rất ít doanh nghiệp đảm bảo thỏa mãn các yêu cầu của Ngân hàng. Điều này cản trở cho Ngân hàng trong việc thu hút khách hàng, mở rộng tín dụng. Ngược lại, nếu không chặt chẽ có thể khiến các Ngân hàng ra quyết định sai lầm khi cho vay,

dẫn đến rủi ro tín dụng. Vì vậy, trong quá trình hoạt động, các NHTM phải không ngừng cải tiến công tác thẩm định dự án đầu tư, thẩm định khách hàng.

*Năng lực giám sát, xử lý các tình huống tín dụng của Ngân hàng:* Hoạt động kinh doanh luôn chứa đựng những rủi ro tiềm ẩn không thể lường trước. Vì vậy cho dù công tác thẩm định dự án tốt, các NHTM cần phải thực hiện giám sát, xử lý các tình huống tín dụng. Hoạt động giám sát chủ yếu tập trung vào: sự tuân thủ mục đích sử dụng vốn vay của doanh nghiệp, tình hình hoạt động thực tế của dự án, tiến độ trả nợ, tình hình biến động tài sản của doanh nghiệp, những vấn đề mới nảy sinh... Thực hiện tốt công tác này giúp NHTM phát hiện, ngăn chặn kịp thời biểu hiện tiêu cực như sử dụng vốn sai mục đích, lừa đảo Ngân hàng ... đồng thời thông qua giám sát, khi DN gặp khó khăn, Ngân hàng có thể có những biện pháp giúp đỡ DN như: cung cấp thông tin, đưa ra lời khuyên thậm chí có thể gia hạn nợ, điều chỉnh kì hạn nợ, cho vay thêm để dự án của DN đạt hiệu quả cao nhất, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

*Chính sách tín dụng của Ngân hàng:* Chính sách tín dụng của một Ngân hàng là kim chỉ nam cho hoạt động tín dụng của Ngân hàng đó. Bên cạnh việc phải phù hợp với đường lối phát triển của nhà nước thì chính sách tín dụng còn phải đảm bảo kết hợp hài hoà quyền lợi của người gửi tiền, người đi vay và quyền lợi của chính bản thân Ngân hàng. Chính sách tín dụng phải tạo ra sự công bằng, không những phải đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng mà còn phải đảm bảo đủ sức hấp dẫn đối với khách hàng. Một chính sách tín dụng đồng bộ, thống nhất và đầy đủ, đúng đắn sẽ xác định phương hướng đúng đắn cho cán bộ tín dụng. Ngược lại, một chính sách tín dụng không đầy đủ, đúng đắn và thống nhất sẽ tạo ra định hướng lệch lạc cho hoạt động tín dụng, dẫn đến việc cấp tín dụng không đúng đối tượng tạo kẽ hở cho người sử dụng vốn không đem lại hiệu quả kinh tế, dẫn đến rủi ro tín dụng.

*Thông tin tín dụng:* Thông tin luôn là yếu tố cơ bản cần thiết cho công tác quản lý dù ở bất kỳ lĩnh vực nào. Thông tin càng chính xác, kịp thời thì càng thuận lợi cho Ngân hàng trong việc đưa ra quyết định cho vay, theo dõi việc sử dụng vốn vay và tiến độ trả nợ. Đồng thời còn giúp ngân hàng xây dựng hoặc điều chỉnh kế hoạch kinh doanh, chính sách tín dụng một cách linh hoạt cho phù hợp với tình hình thực tế. Tất cả những điều đó góp phần nâng cao chất lượng tín dụng cho ngân hàng.

*Công nghệ Ngân hàng, trang bị kỹ thuật của Ngân hàng:* Nếu công nghệ, trang thiết bị càng hiện đại thì Ngân hàng càng tạo được điều kiện đơn giản hoá các thủ tục, rút ngắn thời gian giao dịch, đem lại sự tiện lợi tối đa cho khách hàng vay vốn. Đó là tiền đề để Ngân hàng thu hút thêm khách hàng, mở rộng tín dụng. Mặt khác, nó còn giúp cho các NHTM thu thập thông tin nhanh chóng, chính xác, công tác lập kế hoạch xây dựng chính sách tín dụng có hiệu quả, nâng cao chất lượng tín dụng.

*Chất lượng nhân sự và quản lý nhân sự của Ngân hàng:* Hoạt động tín dụng Ngân hàng là hoạt động phức tạp, nó liên quan đến nhiều vấn đề của đời sống xã hội, vai trò của con người lại càng trở nên quan trọng. Các phương tiện kỹ thuật hiện đại không thể thay thế được sự nhạy cảm hay kinh nghiệm của cán bộ tín dụng. Vì vậy, vấn đề nhân sự là vấn đề cực kì quan trọng đối với mỗi Ngân hàng, đặc biệt là: chất lượng nhân sự và quản lý nhân sự.

### **1.3.3.3. Các nhân tố khách quan**

#### **a. Môi trường kinh tế - xã hội**

*Môi trường tự nhiên:* Môi trường tự nhiên thuận lợi hay bất lợi tác động và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của DN, đặc biệt là các DN mà hoạt động của chúng phụ thuộc nhiều vào các điều kiện tự nhiên, do đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ cho Ngân hàng.

*Môi trường chính trị - xã hội:* Sự ổn định của môi trường chính trị - xã hội là căn cứ quan trọng để ra quyết định của các nhà đầu tư. Nếu môi trường ổn định thì các nhà đầu tư sẽ yên tâm thực hiện mở rộng dự án, nhu cầu vốn tín dụng tăng lên và ngược lại

#### **b. Môi trường pháp lý**

Môi trường pháp lý không chặt chẽ, nhiều bất cập sẽ tạo cơ hội cho các DN yếu kém làm ăn bất chính, lừa đảo lẫn nhau và lừa đảo Ngân hàng. Đồng thời khiến các nhà đầu tư trung thực không dám mạnh dạn đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh do đó hạn chế nhu cầu tín dụng.

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

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG**

### **2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG**

#### **2.1.1. Giới thiệu khái quát Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi Nhánh Lạch Tray Hải Phòng**

Tên gọi: Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (tên gọi cũ là Ngân hàng THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Các Doanh nghiệp ngoài Quốc doanh Việt Nam).

Tên giao dịch quốc tế: Vietnam Joint-Stock Commercial Bank for private Enterprises.

Tên viết tắt: VP BANK

Trụ sở chính: Miền Bắc: VPBank Tower, 89 Láng Hạ, Đống Đa, Hà Nội

Miền Nam: VPBank Tower Sài Gòn, 1-1A-2 Tôn Đức Thắng, Quận 1, TP Hồ Chí Minh.

Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng ((Ngân hàng THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Các Doanh Nghiệp Ngoài Quốc Doanh trước đây, viết tắt là VPBank) được thành lập theo giấy phép hoạt động số 0042/NH-GP của thống đốc Ngân hàng Nhà nước (NHNN) Việt Nam cấp ngày 12/08/1993 với thời gian hoạt động 99 năm. Ngân hàng bắt đầu hoạt động từ ngày 04/09/1993 theo giấy phép thành lập số 1535/QĐ-UB ngày 04/09/1993 với số vốn điều lệ: 750.000.000.000 đồng. Sau gần 24 năm hoạt động, VPBank đã phát triển mạng lưới lên 215 điểm giao dịch với đội ngũ trên 18.000 cán bộ nhân viên. Tính đến quý I/2017 vốn điều lệ của VPBank đã tăng lên 10.765 tỷ đồng. Là thành viên của nhóm 12 ngân hàng hàng đầu Việt Nam (G12), VPBank đang từng bước khẳng định uy tín của một ngân hàng năng động, có năng lực tài chính ổn định và có trách nhiệm với cộng đồng. Để đạt được tầm nhìn đầy tham vọng, VPBank đã triển khai chiến lược tăng trưởng quyết liệt trong giai đoạn 2012 - 2017 với sự hỗ trợ của công ty tư vấn hàng đầu thế giới McKinsey. Với chiến lược này, VPBank nỗ lực tăng trưởng hữu cơ trong các phân khúc khách

hàng mục tiêu, khẩn trương xây dựng các hệ thống nền tảng để phục vụ tăng trưởng, và luôn chủ động theo dõi các cơ hội trên thị trường.

Sự tăng trưởng vượt bậc của VPBank thể hiện sinh động ở mức độ mở rộng mạng lưới các chi nhánh, điểm giao dịch trên toàn quốc cùng sự phát triển đa dạng của các kênh bán hàng và phân phối.

Với những nỗ lực không ngừng, thương hiệu của VPBank đã trở nên ngày càng vững mạnh và được khẳng định qua nhiều giải thưởng uy tín như: Ngân hàng thanh toán xuất sắc nhất do Citibank, Bank of New York trao tặng, giải thưởng Ngân hàng có chất lượng dịch vụ được hài lòng nhất, Thương hiệu quốc gia 2012, Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam cùng nhiều giải thưởng khác.

### **2.1.2. Khái quát về ngân hàng VP Bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng.**

Tên chi nhánh: Ngân hàng VP Bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng.

Trụ sở: 276B, Lạch Tray, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

Giám đốc chi nhánh: Đoàn Thế Dương

Nằm trong kế hoạch phát triển mạng lưới hoạt động, ngày 16/01/2008 phòng giao dịch Lạch Tray thuộc ngân hàng VP Bank chi nhánh Hải Phòng chính thức khai trương tại địa chỉ số 276B, Lạch Tray, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

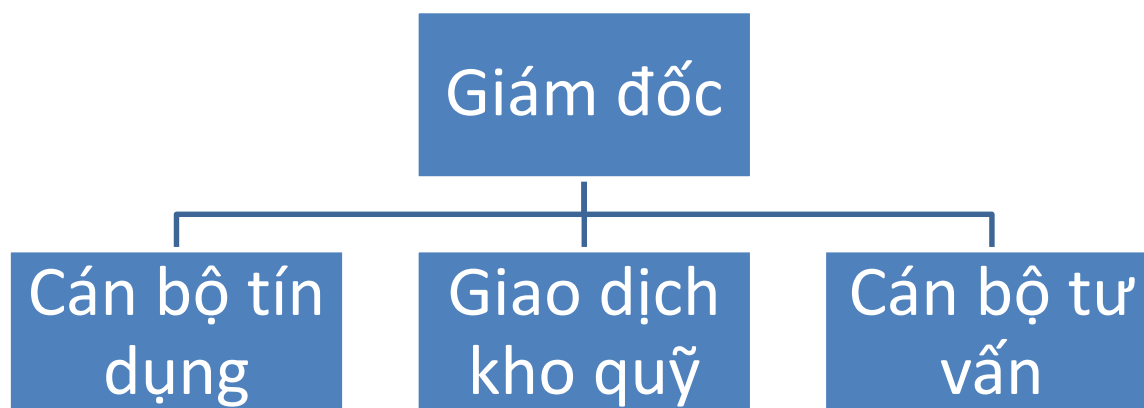
Các phòng được quy định chức năng, nhiệm vụ chi tiết phù hợp với mô hình tổ chức và phương thức quản lý mới nhưng không trái chức năng, nhiệm vụ cơ bản do Hội đồng quản trị VP Bank quy định.

VPBank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng thực hiện hầu hết các hoạt động ngân hàng chủ yếu mà VPBank đã được NHNN cho phép bao gồm:

- Huy động vốn qua nhận tiền gửi tiết kiệm có kì hạn và không kì hạn của các tổ chức kinh tế cá nhân trong và ngoài nước bằng VNĐ và ngoại tệ
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, và dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ các tổ chức kinh tế, cá nhân.
- Nghiệp vụ thanh toán quốc tế thông qua việc mở L/C nhập khẩu, dịch vụ chuyển tiền.

Và một số các hoạt động nghiệp vụ khác theo quy định chung của VP Bank.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng VPBANK chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng



#### *Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng VPBANK chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng*

## 2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG

### 2.2.1. Hoạt động huy động vốn

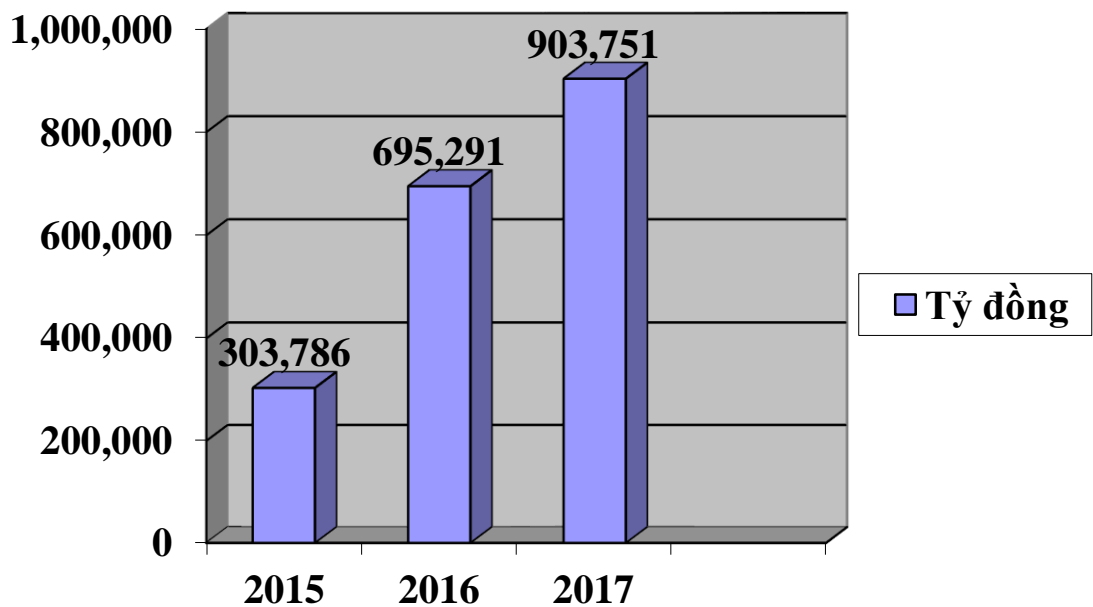
Huy động vốn là hoạt động luôn được VPBank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng hết sức chú trọng kể từ khi chi nhánh được thành lập. Với tư cách là một trong những chi nhánh quan trọng trên địa bàn thành phố Hải Phòng, cùng với toàn VPBank, chi nhánh Lạch Tray đã áp dụng các hình thức huy động vốn đa dạng, với mức lãi suất hợp lý, nên sau hai năm thành lập hoạt động này đã thu được những kết quả tương đối tốt.

Trong năm 2015, VPBank Lạch Tray đã huy động được trên 300 tỷ đồng. Có thể thấy con số này nhỏ hơn tổng dư nợ vì VPBank được nhân vốn điều chuyển từ hội sở và chịu lãi suất điều chuyển vốn. Sang năm 2016, trước tình hình thị trường tài chính ngân hàng gặp nhiều khó khăn, nguồn vốn trở nên khan hiếm nên cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn giữa các ngân hàng ngày càng trở nên gay gắt thông qua chạy đua lãi suất huy động vốn giữa các NHTM. Với những điều chỉnh lãi suất linh hoạt, và các chương trình khuyến mãi, đến cuối 2016 tổng vốn huy động của VPBank Lạch Tray Hải Phòng đạt 695,3 tỷ đồng. Nguồn huy động chính của VPBank Lạch Tray Hải Phòng là từ các tổ



chức kinh tế và dân cư, trong đó chủ yếu là VNĐ chiếm khoảng 85%. Đến đầu năm 2017 tổng nguồn vốn huy động được của chi nhánh đã tăng lên đến 903,475 tỷ đồng.

Đó là kết quả của việc nâng cao và ứng dụng công nghệ, không ngừng phát triển sản phẩm, tiện ích, phẩm chất giao dịch văn minh của cán bộ trong chi nhánh. Hơn nữa, trong những năm qua, chi nhánh đã tích cực áp dụng nhiều giải pháp linh hoạt, mềm dẻo về chính sách lãi suất, chính sách khách hàng, tăng cường đa dạng hoá các hình thức huy động vốn với nhiều kỳ hạn khác nhau, đưa ra các sản phẩm khuyến mãi hấp dẫn.



**Biểu 1: Tổng nguồn vốn huy động**

**Bảng 1: Bảng nguồn vốn của chi nhánh trong  
giai đoạn 2016 – 2017**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2015		2016		Năm 2017	
	Tỷ đồng	Tỷ trọng	Tỷ đồng	Tỷ trọng	Tỷ đồng	Tỷ trọng
Tổng nguồn vốn huy động	303.8	100	695.3	100	903.5	100
1. Theo kỳ hạn	-	-	-	-	-	-
1.1. Ngắn hạn	30.4	10	83.4	11.99	120.5	13.34
1.2. Trung và dài hạn	273.4	90	611.9	88.01	783	86.66
2. Theo tiền tệ	-	-	-	-	-	-
2.1. VNĐ	255.5	84.1	584.8	84.11	713.9	79.01
2.2. Ngoại tệ	48.3	15.9	110.5	15.89	189.6	20.99

(Báo cáo kết quả HĐKD của chi nhánh giai đoạn 2015 – Năm 2017)

Qua bảng số liệu trên ta thấy phần lớn nguồn vốn huy động của chi nhánh là theo kỳ hạn là từ các nguồn trung và dài hạn, và huy động theo tiền tệ chủ yếu là từ VNĐ. Cụ thể:

Năm 2015 tỷ lệ huy động vốn từ nguồn trung và dài hạn là 90% tương ứng với 273,4 tỷ đồng. Năm 2016 chiếm tỷ lệ 88.01% tương ứng với 611,9 tỷ đồng. Đến Quý III năm 2017 chiếm tỷ lệ 86.66% tương ứng với 783 tỷ đồng.

Tỷ lệ huy động vốn từ VNĐ của chi nhánh năm 2015 chiếm 84.1% tương ứng với 255,5 tỷ đồng. Năm 2016 chiếm tỷ lệ 84.11% tương ứng với 584,8 tỷ đồng. Đến Năm 2017 chiếm tỷ lệ là 79.01% tương ứng với 713,9 tỷ đồng. Số tiền huy động theo VNĐ và theo ngoại tệ có xu hướng tăng nhanh theo các năm.

Trong giai đoạn 2015 – Năm 2017, cùng với việc huy động vốn, chi nhánh đồng thời thực hiện thay đổi cơ cấu để phù hợp với điều kiện của nền

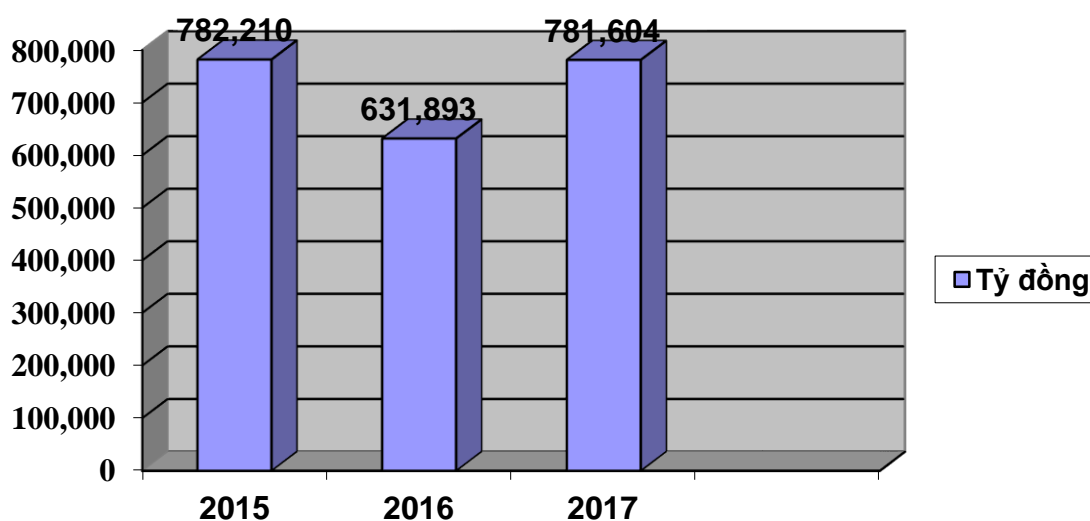
kinh tế. Cùng với sự biến động không ngừng của lãi suất nhiều khi tăng rất cao chi nhánh đã tuân thủ nghiêm túc chỉ đạo về công tác huy động vốn của hội sở chính, để chuẩn bị ứng phó với những biến động khó lường về VNĐ, ngoại tệ như năm 2015,2016, chi nhánh đã đẩy mạnh huy động vốn bằng VNĐ.

### 2.2.2. Tình hình tín dụng

Hoạt động tín dụng là mảng kinh doanh đem lại lợi nhuận chính cho chi nhánh VPBank Lạch Tray Hải Phòng. Trong hoạt động tín dụng, phương châm của chi nhánh là đẩy mạnh doanh số cho vay trên cơ sở đảm bảo chất lượng tín dụng. Đây là một việc làm rất khó khăn trong giai đoạn thị trường ngân hàng đang cạnh tranh mạnh như hiện nay.

Từ những năm đầu thành lập tổng dư nợ tín dụng của VPBank đạt 782 tỷ đồng, là một trong những chi nhánh có doanh số hoạt động tín dụng tương đối cao trong hệ thống VPBank. Tổng dư nợ năm 2015 đạt 782,2 tỷ đồng vượt lên trên mức huy động nên chi nhánh chịu lãi suất điều chuyển vốn từ hội sở. Tuy nhiên sang năm 2016 trước những khó khăn chung của hệ thống ngân hàng tổng dư nợ giảm xuống còn ở mức 631,89 tỷ đồng chiếm 90% nguồn huy động. Đến Năm 2017 tổng dư nợ đã tăng lên 781,6 tỷ đồng chiếm 86.5 % tổng nguồn vốn huy động, trong đó cho vay theo các loại hình chiếm 99.4%; và cho vay thông qua thẻ tín dụng chiếm 0.6%. Về cơ cấu cho vay ngắn hạn chiếm 53.8% năm 2015, 47% năm 2016, còn lại là cho vay trung và dài hạn.

**Biểu 2: Tổng dư nợ của chi nhánh giai đoạn 2015 – 2017**



**Bảng 2: Chất lượng tín dụng của VPBank Lạch Tray Hải Phòng***Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
Tổng dư nợ	782,210	631,893	781,604
Nợ nhóm I	776,210	602,595	745,752
Nợ nhóm II	2,640	11,163	7,416
Nợ nhóm(III –V)	3,300	18,153	23,436

Về chất lượng tín dụng, tỷ lệ nợ xấu của VPBank Lạch Tray Hải Phòng duy trì ở mức trên dưới 1% tương đối thấp so với tỷ lệ nợ xấu của toàn hệ thống NHTM. Năm 2015 tỷ lệ này là 0,42% (tỷ lệ của toàn VPBank là 0,49%), sang năm 2016 tỷ lệ này là ở mức 2.87%, sang đầu năm 2017 tỷ lệ nợ xấu tăng lên 3.00% do tác động của tình trạng nền kinh tế không tốt. Trước tình hình tỷ lệ nợ xấu tăng lên nhằm khẩn trương xử lý nợ xấu bằng các chế tài mạnh theo pháp luật, tránh để nợ xấu dây dưa, kéo dài, trong thời gian qua Ban Giám đốc chi nhánh đã có nhiều chỉ thị tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay, phát hiện và xử lý kịp thời nợ xấu, giải quyết nhanh chóng các khoản nợ xấu của chi nhánh.

DNVVN là đối tượng khách hàng chiếm khoảng 50% trong nhóm khách hàng doanh nghiệp và cá nhân, tuy nhiên về quy mô dư nợ thì chỉ chiếm khoảng 15-20% trong tổng dư nợ toàn chi nhánh bao gồm cả cho vay doanh nghiệp và cá nhân. Với định hướng khách hàng mục tiêu là các DNVVN và các cá nhân có thu nhập cao, trong tương lai VPBank Lạch Tray Hải Phòng có kế hoạch phát triển tín dụng với nhóm khách hàng này.

**Bảng 3: Cơ cấu dư nợ của chi nhánh giai đoạn năm 2015 - năm 2017***Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Theo kì hạn	782,210	631,893	781,604
1.1. Ngắn hạn	421,300	294,636	537,927
1.2. Trung và dài hạn	360,910	337,257	243,677

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2015</b>	<b>Năm 2016</b>	<b>Năm 2017</b>
2. Theo ngoại tệ	-	-	-
2.1. VNĐ	540,210	492,914	510,923
2.2. Ngoại tệ	242,000	138,980	270,681

(Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh 2015- 2017)

Thực hiện theo sự chỉ đạo của hội sở chính, cơ cấu tín dụng nhìn chung đã được chuyển dịch theo hướng phù hợp với điều kiện phát triển hiện nay của cả nền kinh tế. Đó là ưu tiên phát triển tín dụng cho các DN vừa và nhỏ, các DN ngoài quốc doanh, tăng tỉ trọng cho vay ngắn hạn và giảm tỉ trọng cho vay trung và dài hạn. cụ thể thông qua các năm thấy cơ cấu tín dụng của chi nhánh đã có sự chuyển dịch kết quả như sau:

Trong cơ cấu tín dụng của chi nhánh, chủ yếu là cho vay ngắn hạn. Năm 2015, tỷ lệ dư nợ ngắn hạn chiếm 53.86% tương ứng với 421,300 tỷ đồng; năm 2016 chiếm tỷ lệ là 46.63% tương ứng với 294,636 tỷ đồng; năm 2017 tỷ lệ tăng lên 68.82% tương ứng với 537,927 tỷ đồng. Như vậy tỷ lệ dư nợ ngắn hạn đầu năm 2017 tăng so với năm 2016 là 22.19% tương đương với 243,291 tỷ đồng. Và so với năm 2015 tăng 14.96% tương đương với 116,627 tỷ đồng. Tỷ lệ năm 2016 đạt 46.63% giảm 7.23% so với năm 2015 tương ứng với 126,664 tỷ đồng.

Tỷ lệ cho vay theo VNĐ và ngoại tệ trong các năm tương đối ổn định. Năm 2015 tỷ lệ cho vay theo VNĐ chiếm 69.06%, cho vay ngoại tệ chiếm 30.94%; năm 2016 tỷ lệ cho vay VNĐ chiếm 78.01%, cho vay ngoại tệ chiếm 21.99%; đầu năm 2017 tỷ lệ cho vay VNĐ chiếm 65.37%, cho vay ngoại tệ chiếm 34.63%. Như vậy cho vay VNĐ ở chi nhánh đầu năm 2017 có xu hướng giảm so với 2 năm 2016 và 2015, đồng thời cho vay ngoại tệ có xu hướng tăng.

### **2.2.3. Các hoạt động khác**

#### **Hoạt động dịch vụ**

Hoạt động dịch vụ ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của các NHTM hiện đại. Trong những năm qua, bằng quyết tâm và tư duy sáng tạo, chi nhánh VPBANK đã được những kết quả mang ý nghĩa đột phá trong hoạt động dịch vụ và phát triển của khách hàng.

### **Công tác phát triển khách hàng, sản phẩm mới.**

Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của Hội sở chính, chi nhánh đã khẩn trương, quyết liệt triển khai công tác tiếp thị khách hàng, và đưa ra những tiện ích của sản phẩm như:

- Kênh tích lũy sinh lời cao và tuyệt đối an toàn.
- Khách hàng chủ động linh hoạt lựa chọn kỳ hạn gửi.
- Khách hàng được quyền rút trước hạn tiền lãi.
- Tiền lãi được trả bằng vàng (nếu tròn lương trở nên).
- Số tiết kiệm đến hạn VPbank chuyển sang kỳ hạn gửi ban đầu hoặc kỳ hạn mới tương đương
- Sử dụng để vay vốn, mở thẻ tín dụng hoặc bảo lãnh cho bên thứ ba.
- Ưu đãi tập trung cho các chủ thẻ là những người đang chơi golf hay mới bắt đầu làm quen với môn thể thao này.

### **Công tác tổ chức**

Nhận thức được chất lượng đội ngũ nhân viên chính là sức mạnh của ngân hàng, giúp VPBank sẵn sàng đương đầu được với cạnh tranh, nhất là trong giai đoạn đầy thử thách sắp tới. Chính vì vậy, những năm vừa qua VPBank luôn quan tâm nâng cao chất lượng công tác quản trị nhân sự. Đồng thời chú trọng tạo điều kiện cho các cán bộ, đặc biệt là cán bộ trẻ của chi nhánh được đi học và nâng cao trình độ.

## **2.3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG**

### **2.3.1. Phân tích, đánh giá tổng quát chất lượng tín dụng tại chi nhánh**

Như đã nêu ra ở phần trước, để đánh giá được chất lượng tín dụng của Ngân hàng nói chung và của VPBank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng nói riêng, ta có thể sử dụng một số chỉ tiêu định tính và định lượng sau:

#### **2.3.1.1. Nhóm chỉ tiêu định tính**

Thái độ thoả mãn của khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ và tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ nhân viên trong chi nhánh. Trong mấy năm vừa qua, nhìn chung hầu hết các khách hàng đều rất hài lòng về chất lượng sản phẩm dịch vụ của chi nhánh cũng như thái độ phục vụ của nhân viên... Điều này, thể hiện rõ ràng qua số lượng khách hàng đến với chi nhánh ngày càng tăng lên, và có rất nhiều khách hàng lớn gắn bó với chi nhánh trong thời gian dài.

Qua các năm kể từ khi thành lập với tinh thần trách nhiệm và trình độ nghiệp vụ cao của cán bộ tín dụng và cán bộ ngân quỹ, điều này đã tăng lòng tin tưởng và đồng thời cũng nâng cao uy tín của Ngân hàng.

Trong suốt quá trình hoạt động kinh doanh trên địa bàn Lạch Tray Hải Phòng Chi nhánh VPBANK luôn tuân thủ tốt các các qui chế, qui định do Chính Phủ, NHNN Việt Nam, từ Hội Sở Chính...ban hành. Chi nhánh VPBANK cũng thường xuyên và tích cực tham gia đóng góp ủng hộ các hoạt động xã hội, các chương trình từ thiện do địa phương phát động.

Có thể nói rằng, Chi nhánh VPBANK Lạch Tray Hải Phòng với những hoạt động thiết thực và sự cố gắng của mình đã gây dựng được một hình ảnh, thương hiệu đáng tin cậy trên địa bàn so với các đối thủ cạnh tranh.

### 2.3.1.2. Nhóm các chỉ tiêu định lượng

Để đánh giá chất lượng tín dụng tại chi nhánh VPBANK Lạch Tray Hải Phòng, ta tiến hành đi sâu phân tích một số chỉ tiêu cơ bản sau:

**Bảng 4: Tình hình hoạt động tín dụng của chi nhánh**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh 2016/2015	So sánh 2017/2016
Tổng vốn huy động	303.8	695.3	903.5	228.9%	129.9%
Doanh số cho vay	214.5	647.6	800.7	301.9%	123.6%
Doanh số thu nợ	196	515	720	262.8%	139.8%
Dư nợ	782.2	914.8	995.5	116.9%	108.8%
Hiệu suất sử dụng vốn vay	257.5%	131.6%	110.2%		

(Nguồn: Báo cáo HĐKD của CN giai đoạn 2015 – 2017)

#### a. Tổng dư nợ và doanh số cho vay – Doanh số thu nợ :

Qui mô tín dụng thường được biểu hiện trên tổng dư nợ và doanh số cho vay. Ta thấy tổng dư nợ và doanh số cho vay của chi nhánh trong 3 năm gần đây tăng liên tục. Doanh số cho vay năm 2015 đạt 214,5 tỷ đồng, năm 2016 đạt 647,6 tỷ đồng; năm 2017 đạt 800,7 tỷ đồng. Bên cạnh đó doanh số thu nợ cũng liên tục gia tăng. Cụ thể năm 2015 đạt 196 tỷ đồng, năm 2016 đạt 515 tỷ đồng, năm 2017 đạt 720 tỷ đồng. Điều này chứng tỏ qui mô tín dụng của chi nhánh đang ngày càng được mở rộng.

Tuy nhiên, để xem xét thực trạng hoạt động tín dụng của Ngân hàng thì cần phải xem xét đến đồng thời cả 2 yếu tố: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Thu nợ là một nghiệp vụ quan trọng của Ngân hàng, tính chất quan trọng đó được thể hiện trong việc đảm bảo khả năng chi trả cho các nguồn vốn mà ngân hàng huy động được dùng để cho vay và duy trì khả năng thực hiện tiếp các món cho vay khác. Qua bảng số liệu trên ta thấy, doanh số cho vay và doanh số thu nợ của chi nhánh VPBANK Lạch Tray Hải Phòng chênh lệch nhau không lớn. Điều này cho thấy chi nhánh rất quan tâm đến vấn đề thu nợ.

Cần nhận thấy rằng, dư nợ cho vay ngắn hạn của chi nhánh chiếm tỉ trọng lớn trong tổng dư nợ. Đầu năm 2017, tỷ trọng cho vay ngắn hạn của chi nhánh chiếm 68.8 % tương ứng với 537,9 tỷ đồng. Lí do là trên địa bàn có rất nhiều các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các hộ kinh doanh gia đình sản xuất các mặt hàng như: đồ gỗ nội thất, thủ công mỹ nghệ,... Hơn nữa đầu năm 2017 khi lãi suất tăng cao, khách hàng chỉ tìm đến những khoản vay có thời hạn ngắn để tránh phải trả chi phí vay tiền lớn. Điều đó làm cho tỷ trọng cho vay ngắn hạn của chi nhánh luôn chiếm tỷ lệ lớn là điều dễ hiểu. Có thể nói cho vay ngắn hạn là một lợi thế của chi nhánh VPBANK Lạch Tray Hải Phòng.

### **b. Hiệu suất sử dụng vốn vay :**

Chỉ tiêu này của chi nhánh ngày càng giảm rõ rệt. Năm 2015 hiệu suất sử dụng vốn vay là 257.5%, năm 2016 giảm xuống 90.9%, năm 2017 giảm xuống còn 86.5%. Nhìn chung hiệu suất sử dụng vốn vay của ngân hàng là cao, tuy vậy nhưng lại có chiều hướng giảm. Toàn bộ vốn vay sử dụng bình quân trong đầu năm 2017 tăng lên là do ngân hàng đã thay đổi chính sách huy động vốn, do ngân hàng đã tăng được doanh thu từ các hoạt động như bán hàng và cung cấp dịch vụ, tăng được doanh thu hoạt động tài chính.

Điều này đã chứng tỏ sự cố gắng rất lớn của chi nhánh, mức độ sử dụng vốn đang ngày càng được cải thiện. Tuy nhiên ngân hàng cần phải có những biện pháp và kế hoạch cụ thể tích cực để tận dụng có hiệu quả nguồn vốn huy động được, tránh tình trạng ứ đọng vốn có thể bị lỗ.

### **c. Tình hình nợ xấu của chi nhánh.**

#### **Bảng 5: Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh**

**Giai đoạn 2015 – Năm 2017**

*Đơn vị: Tỷ đồng*



Chỉ tiêu	2015	2016	2017
Tổng dư nợ	782.2	631.9	781.6
Nợ xấu	3.3	18.1	23.4
Dự phòng rủi ro (DPRR)	0.5	1.5	1.9
Tỷ lệ nợ quá hạn	0.8%	1.4%	1.2%
Tỷ lệ nợ xấu	0.4%	2.9%	3%
DPRR/ Nợ xấu	15.2%	8.3%	8.1%
(Nợ xấu- DPRR)/ Nợ xấu	84.8%	91.7%	91.9%

(Nguồn báo cáo kết quả HĐKD của chi nhánh giai đoạn 2015 – 2017)

Qua bảng số liệu trên ta nhận thấy tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh qua các năm từ 2015 đến năm 2017 đều có chiều hướng tăng lên rõ rệt. Nhìn chung thì tỷ lệ nợ xấu đều < 5%, có nghĩa là chất lượng tín dụng của chi nhánh không quá xấu, tuy nhiên với những tỷ lệ nợ xấu như vậy và có chiều hướng tăng lên thì sức ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và khả năng thu hồi vốn vẫn còn khá lớn.

Năm 2015 tỷ lệ xấu là 0.4%, năm 2016 tỷ lệ xấu là 2.9%, đến đầu năm 2017 tỷ lệ nợ xấu tăng lên 3%. Điều này cho thấy nợ xấu tăng trong các năm là do ngân hàng không quan tâm đến việc đánh giá sát sao năng lực tài chính của người vay gây ra việc tích đọng nợ xấu.

Sự gia tăng tỷ lệ nợ xấu được giải thích là doanh số cho vay và tổng dư nợ đã tăng lên nhiều. Tuy nhiên cũng cần lưu tâm, quản lý tốt các khoản nợ quá hạn này, tránh phát sinh thêm nợ xấu, sẽ ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của chi nhánh.

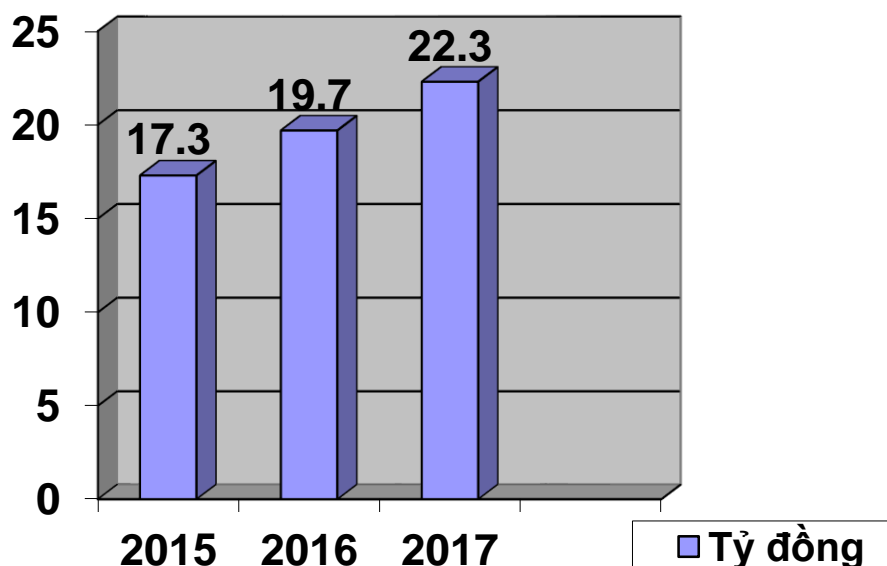
Chỉ tiêu DPRR/ Nợ xấu cho biết khả năng trang trải nợ xấu của ngân hàng. Ta thấy trong 3 năm qua chỉ tiêu này ngày càng giảm. Cụ thể: năm 2015 là 15.2 %, năm 2016 là 8.3%, đến năm 2017 là 8.1%. Điều này chứng tỏ chi nhánh chưa quan tâm nhiều đến việc trích lập dự phòng rủi ro, khả năng trang trải nợ xấu của chi nhánh chưa được đảm bảo.

Tương tự chỉ tiêu (Nợ xấu – DPRR)/ Nợ xấu: cũng tăng dần tức là nợ xấu tiềm tàng chưa được dự phòng của chi nhánh trong 3 năm gần đây có xu hướng tăng, đầu năm 2017 có sự gia tăng rõ nét là 91.9%, trong khi đó chỉ tiêu này năm 2016 là 91.7%, và năm 2015 là 84.8%.

Qua những phân tích trên nhận thấy nợ xấu của chi nhánh đang có xu

hướng tăng lên nhiều, khả năng trang trải nợ xấu cũng giảm, do vậy chi nhánh ngân hàng cần có những biện pháp xử lý kịp thời hiệu quả để có thể khắc phục những điều bất lợi có thể xảy ra.

**Biểu 3: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ của chi nhánh**



**Bảng 6: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động tín dụng**

Đơn vị : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	2017
Lợi nhuận từ tín dụng	17.3	19.7	22.3
Dư nợ	782.2	631.9	781.6
Lợi nhuận từ tín dụng/ Dư nợ	2.21%	3.12%	2.85%

(Nguồn báo cáo kết quả HĐKD của chi nhánh năm 2015 – năm 2017)

Trong 3 năm qua, thu nhập của chi nhánh VPbank Lạch Tray Hải Phòng đã có khá nhiều thay đổi. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng của chi nhánh năm 2015 là 17.3 tỷ, năm 2016 là 19.7 tỷ, năm 2017 là 22.3 tỷ. Như vậy lợi nhuận từ tín dụng đã tăng qua các năm. Thực tế, mức tăng lợi nhuận của chi nhánh đến năm 2017 đã không hoàn thành được kế hoạch, điều đó có thể do nhiều nguyên nhân nhưng nguyên nhân chủ yếu là do trong đầu năm 2017 tình hình thế giới và khu vực trong nước có nhiều biến động và diễn biến hết sức phức tạp. Có những khoảng thời gian ngân hàng phải chạy đua lãi suất gay gắt, đẩy lãi suất huy động lên cao kéo theo đó là lãi suất cho vay cũng tăng mạnh. Chính vì vậy mà nhiều người đổ xô đến ngân hàng để gửi tiền tiết kiệm, chi nhánh phải trả tổng chi phí

huy động vốn rất lớn trong khi các DN và khách hàng vay tiền lại hạn chế vay tiền hơn và chỉ tìm đến các khoản tín dụng ngắn hạn để né tránh lãi suất cao. Đó cũng chính là lý do giải thích tại sao chỉ tiêu lợi nhuận từ tín dụng/ dư nợ của đầu năm 2017 là 2.85% lại thấp hơn năm 2016 là 3.12%.

Tuy vậy nhưng tổng nguồn vốn huy động được và dư nợ cho vay của chi nhánh có xu hướng tăng điều đó chứng tỏ chất lượng tín dụng và uy tín của chi nhánh vẫn được đảm bảo.

### **2.3.2. Những kết quả đạt được**

Trong những năm qua việc nâng cao chất lượng tín dụng luôn được ngân hàng VPBANK nói chung và chi nhánh VPBANK Lạch Tray Hải Phòng nói riêng quan tâm và xác định đây là nhiệm vụ mang tính chiến lược. Với sự chỉ đạo và quan tâm sát sao của ban lãnh đạo cùng sự nỗ lực và tư duy sáng tạo của tập thể cán bộ công nhân viên tại chi nhánh, chi nhánh VPBANK Lạch Tray Hải Phòng đã đạt được những thành tựu sau:

Tổng nguồn vốn huy động được liên tục tăng trưởng bền vững, đặc biệt là nguồn tiền gửi từ dân cư. Ngân hàng chủ động huy động vốn bằng VNĐ để tránh những biến động khó lường về VNĐ và ngoại tệ, hạn chế huy động những loại tiền gửi có kì hạn dài, lãi suất cao nhằm giảm chi phí huy động. Điều này chứng tỏ chi nhánh đã thực hiện tốt công tác khách hàng và chất lượng dịch vụ, uy tín của ngân hàng ngày càng được củng cố.

Với nỗ lực đẩy mạnh huy động vốn nhằm đảm bảo khả năng thanh toán, cân đối với tốc độ tăng trưởng tín dụng, đồng thời tạo cơ sở, nền tảng cho việc phát triển các loại hình dịch vụ khác của Ngân hàng.

Cơ cấu tín dụng tiếp tục chuyển dịch theo hướng tích cực hơn. Tỷ trọng cho vay các ngành kinh tế ngoài quốc doanh tăng lên, đáp ứng được nhu cầu về vốn của nền kinh tế; dư nợ có tài sản đảm bảo cũng tăng lên đảm bảo chất lượng khoản vay, tránh rủi ro tín dụng.

Bên cạnh việc tăng trưởng dư nợ, Chi nhánh đã thực hiện nhiều biện pháp chủ động, kiên quyết đối với các khách hàng nợ xấu nhưng chưa đạt được kết quả, nhóm 3, 4, 5. Tỷ lệ nợ xấu có chiều hướng tăng nhưng tốc độ nhỏ hơn 5%. Năm 2015 là 0.4%, năm 2016 là 2.9%, đến năm 2017 là 3%.

Tỷ lệ nợ quá hạn: Năm 2015 là 0.8%, năm 2016 là 1.4%, đến năm 2017 là 1.2%, nhìn chung tỷ lệ nợ quá hạn đến năm 2017 đã có xu hướng giảm đi, điều đó cho biết những khoản nợ mà khách hàng không trả được đã giảm.

Về phân tín dụng: trong những năm qua, với những cố gắng, nỗ lực không ngừng tìm kiếm khách hàng có năng lực tài chính tốt, có uy tín, thương hiệu trên địa bàn.

Về nội dung quy trình. Việc PTTD được thực hiện theo một quy trình thống nhất, logic trong đó có sự phân cấp tín dụng quy định rõ trách nhiệm của từng cấp từ Hội đồng tín dụng, ban tín dụng, Phó / Trưởng tín dụng đến các cán bộ tín dụng, đã hạn chế rất nhiều rủi ro tín dụng. Về nội dung phân tích, các yếu tố phi tài chính và tài chính đều đã được đề cập. Trong quá trình cấp tín dụng, cán bộ tín dụng thường xuyên cập nhật những thông tin về tình hình tài chính và sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để thấy những biến động, tìm hiểu nguyên nhân và có những quyết định tín dụng kịp thời. Về phương pháp phân tích được sử dụng chủ yếu là phương pháp so sánh, phương pháp hệ số và phương pháp chấm điểm. Trong đó phương pháp chấm điểm được thực hiện thông qua phần mềm vi tính được cài đặt sẵn giúp quá trình phân tích được thực hiện nhanh gọn, hiệu quả và có độ chính xác cao.

Về nguồn thông tin sử dụng. Nguồn thông tin mà cán bộ tín dụng thu thập là khá đầy đủ, toàn diện chủ yếu là từ các tài liệu của doanh nghiệp gửi tới, từ trung tâm thông tin tín dụng NHNN và các thông tin ngành do cán bộ tín dụng tự tìm hiểu. Về tính chính xác của các nguồn thông tin được các cán bộ tín dụng kiểm tra qua các buổi tiếp xúc trực tiếp với doanh nghiệp.

Về thời gian phân tích được quy định cụ thể là 2 ngày kể từ khi cán bộ tín dụng nhận đủ hồ sơ từ phía doanh nghiệp đến khi hoàn thành tờ trình tín dụng trình lên phó hoặc trưởng phòng. Việc quy định cụ thể như vậy thúc đẩy các cán bộ tín dụng làm việc, các quyết định tín dụng được đưa ra nhanh chóng kịp thời.

Những kết quả cụ thể về tín dụng, Quản trị tín dụng, Quản lý rủi ro tín dụng tại chi nhánh đã phản ánh rõ nét thực tế là: *Hoạt động tín dụng tại chi nhánh VPBANK chi nhánh Lạch Tray – Hải Phòng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng, kiểm soát rủi ro, đóng góp tích cực, quan trọng vào quá trình phát triển kinh tế, xã hội trên địa bàn.*

### **2.3.3. Những vấn đề còn tồn tại – Nguyên nhân.**

Bên cạnh những mặt còn đạt được, hoạt động tín dụng của chi nhánh VPbank Lạch Tray Hải Phòng còn tồn tại những hạn chế sau:

Việc huy động tiền gửi từ dân cư và các tổ chức kinh tế - xã hội cũng như tổ chức tín dụng trên địa bàn còn nhiều khó khăn vì cạnh tranh còn lớn, người

dân địa phương chưa thực sự hiểu hết lợi ích từ việc gửi tiết kiệm trong Ngân hàng, còn tâm lý muốn giữ tiền.

Quy trình tín dụng của Ngân hàng chưa thật sự hoàn thiện, còn nhiều bất cập.

Công tác thẩm định xem xét cho vay còn nhiều sai sót, Ngân hàng chưa tích cực đôn đốc khách hàng hoàn thành sớm hồ sơ vay vốn, một số dự án giải ngân xong rồi mới hỏi thúc khách hàng hoàn chỉnh hồ sơ.

Việc kiểm soát sau cho vay chưa được tiến hành thường xuyên. Ngân hàng chỉ mới kiểm tra các hoá đơn, chứng từ hàng hoá của khách hàng và việc kiểm tra chỉ mang tính định kì. Số lần cán bộ tín dụng đến kiểm tra thực tế tại cơ sở khách hàng còn ít.

Tỷ lệ nợ xấu tăng rõ rệt và chưa thật sự ổn định.

Mức độ sử dụng nguồn vốn huy động của Ngân hàng chưa cao. Số tiền nhàn rỗi còn khá nhiều. Điều này có thể gây ra tình trạng ứ đọng vốn, số vốn bị ứ đọng coi như lỗ.

Chi nhánh cho vay ngắn hạn là chủ yếu, nhưng nếu như tốc độ luân chuyển vốn như bảng số liệu trên thì ta thấy tốc độ luân chuyển vốn của Ngân hàng còn khá thấp. Ngân hàng cần có những biện pháp chủ động, sáng tạo để nâng cao tốc độ vòng vốn, thu hồi nợ nhanh.

Về nội dung quy trình phân tích, còn chưa đầy đủ và thiếu tính chuyên sâu. Phương pháp phân tích được sử dụng tại VPBank Lạch Tray Hải Phòng là phương pháp phân tích hệ số, phương pháp so sánh và phương pháp chấm điểm tín dụng. Phương pháp so sánh chỉ đơn giản là so sánh số tuyệt đối mà chưa xem xét sự biến động tỷ trọng tương đối của các chỉ tiêu. Phương pháp phân tích hệ số, các nhóm hệ số cơ bản được ngân hàng đưa ra nhưng chỉ để so sánh với chuẩn chung của ngân hàng (qua chấm điểm tín dụng) chứ ít được sử dụng để so sánh với chỉ số trung bình ngành. Các hệ số tài chính được phân tích chưa mang tính đặc trưng cho từng ngành mà phân tích giống nhau với mọi ngành kinh tế. Việc phân tích chưa đi vào chiều sâu đã giảm tính chính xác và tổng hợp của các kết luận phân tích. Phương pháp Dupont không được sử dụng đã không làm rõ được mối liên hệ của các chỉ tiêu làm hạn chế kết quả phân tích.

Nội dung phân tích còn thiếu sót trong việc phân tích các yếu tố phi tài chính như tư cách và năng lực nhà quản lý. Các yếu tố tài chính chưa được đề cập đến như sự biến động của luồng tiền do việc thiếu báo cáo lưu chuyển tiền tệ

và thuyết minh báo cáo tài chính từ phía doanh nghiệp. Do đó không phân tích được tình hình tài trợ đầu tư bằng tiền của doanh nghiệp trong từng thời kỳ, không dự đoán được luồng tiền trong tương lai và khả năng chi trả của doanh nghiệp. Mà chính luồng tiền chứ không phải lợi nhuận là nhân tố quyết định khả năng trả gốc và lãi của doanh nghiệp cho ngân hàng. Việc thiếu sự phân tích này làm giảm chất lượng phân tích tín dụng.

Về nguồn thông tin sử dụng, còn hạn chế và thiếu đa dạng. Cán bộ phân tích chưa khai thác hết các nguồn thông tin mà chủ yếu dựa vào những thông tin mang tính chất sổ sách là các báo cáo tài chính (thường không có báo cáo lưu chuyển tiền tệ và thuyết minh báo cáo tài chính). Sự thiếu hụt những thông tin bổ trợ đã dẫn đến có những kết luận phân tích thiếu cơ sở và không chắc chắn.

Về thời gian phân tích được quy định là hai ngày cho mọi quy mô và ngành nghề doanh nghiệp, thời hạn cho vay, không phân biệt báo cáo tài chính có được kiểm toán hay chưa là thiếu hợp lý. Vì mỗi ngành nghề có những đặc điểm riêng và độ phức tạp trong phân tích khác nhau, sự chính xác của các thông tin của các báo cáo tài chính được kiểm toán cao hơn các báo cáo tài chính chưa được kiểm toán nên không mất nhiều thời gian để kiểm tra xác minh. Quy định trên có thể làm suy giảm chất lượng phân tích do không đủ thời gian để thu thập thêm thông tin và phân tích.

#### **\* Nguyên nhân**

Những hạn chế trên của chi nhánh xuất phát từ nhiều nguyên nhân, nhiều nhân tố tác động, trong đó chủ yếu là do một số nguyên nhân chính sau:

#### *Hoạt động kiểm tra giám sát chưa được tiến hành thường xuyên*

VPBank có phòng kiểm toán nội bộ tại Hội sở nhưng tại chi nhánh VPBank Lạch Tray thì không có một bộ phận chuyên trách nào phụ trách việc kiểm soát các hoạt động đặc biệt là hoạt động tín dụng. Đối với việc PTTD, trước khi cấp tín dụng thì các cán bộ tín dụng làm tờ trình và trải qua quá trình phê duyệt để ra quyết định có cho vay hay không. Nhưng sau khi cấp tín dụng thì việc PTTD trong khi cho vay do các cán bộ tín dụng phụ trách mà không có sự kiểm tra thường xuyên. Điều này có thể dẫn đến việc các cán bộ tín dụng có thể có những đánh giá thiếu chính xác về tình hình của doanh nghiệp, không phát hiện kịp thời những rủi ro tiềm tàng trong tình hình tài chính và hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

#### *Hệ thống văn bản hướng dẫn hoạt động tín dụng thiếu ổn định*

Hiện nay, VPBank đã có hệ thống văn bản hướng dẫn tương đối đầy bao gồm các nghiệp vụ tín dụng như cho vay dưới nhiều hình thức, nghiệp vụ bảo lãnh, văn bản hướng dẫn xếp hạng tín dụng, làm cơ sở cho việc phân tích, đánh giá, kiểm tra hoạt động PTTD. Tuy nhiên do những nguyên nhân khách quan từ sự thay đổi không ngừng của nền kinh tế nói chung và hệ thống ngân hàng tài chính nói riêng, hệ thống văn bản trên thường xuyên được cập nhật, bổ sung, thay đổi. Bên cạnh mặt tích cực là làm cho hoạt động tín dụng của VPBank phù hợp với điều kiện kinh tế và chính sách vĩ mô của Nhà nước thì việc thường xuyên thay đổi gây những khó khăn nhất định cho các cán bộ tín dụng trong việc áp dụng các điều kiện giao dịch với khách hàng trong các hợp đồng tín dụng.

#### *Hoạt động PTTD chưa được chuyên môn hoá*

Một yêu cầu bức thiết để nâng cao chất lượng phân tích tín dụng là chuyên môn hoá hoạt động này có nghĩa là mỗi cán bộ tín dụng chịu trách nhiệm phân tích tài chính với một hoặc một số loại hình doanh nghiệp hoặc ngành nghề nhất định không thể. Việc chuyên môn hoá hoạt động PTTD sẽ giúp cán bộ tín dụng có điều kiện tìm hiểu sâu sắc về ngành nghề, lĩnh vực doanh nghiệp mà mình phụ trách, mở rộng quan hệ với khách hàng thuận lợi hơn. việc quản lý của ngân hàng cũng thuận lợi và hiệu quả hơn.

Tuy nhiên thì việc phân công chuyên môn hoá này không đơn giản. Hiện nay chi nhánh VPBank Lạch Tray Hải Phòng cũng chưa tiến hành. Thứ nhất là vì ban quản lý chưa nắm bắt năng lực của từng cán bộ. Thứ hai là mỗi cán bộ tín dụng cần có thời gian làm quen và nắm bắt môi trường trước khi đi chuyên sâu vào một loại hình nào đó.

#### *Trình độ nghiệp vụ của các cán bộ tín dụng chưa được chuẩn hoá.*

Về trình độ cán bộ, hầu hết các cán bộ tín dụng tại VPBank Lạch Tray Hải Phòng đều đã qua đào tạo đại học nhưng chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ tín dụng, tốt nghiệp ở những chuyên ngành không phải tài chính ngân hàng. Hiện nay thì VPBank chỉ có những lớp bồi dưỡng nghiệp vụ nhưng chưa có một sự đào tạo chuyên nghiệp, một yêu cầu tối thiểu, một chứng chỉ nghề nghiệp cho các cán bộ tín dụng. Chính điều này đã giảm chất lượng phân tích do các cán bộ tín dụng không nắm bắt sâu sắc những nền tảng về tài chính tiền tệ, mất thời gian tự nghiên cứu tìm hiểu bổ sung, kết quả phân tích sơ sài, không làm nổi bật được điểm mạnh, điểm yếu của tình hình tài chính doanh nghiệp.

#### *Nguồn thông tin chưa được khai thác và sử dụng triệt để*

Hiện nay nguồn thông tin được các cán bộ tín dụng khai thác là những thông tin tín dụng NHNN mà chưa khai thác những nguồn thông tin đa dạng từ các tạp chí, trang Web, sách báo chuyên ngành khác...

#### *Hệ thống xử lý thông tin chưa hoàn thiện*

Hiện nay thì toàn hệ thống VPBank đang áp dụng hệ thống phần mềm hệ thống ngân hàng lõi (core banking – T24) của Thụy Sĩ cho phép lưu trữ và tra cứu thông tin xuyên suốt từ hội sở cho đến các chi nhánh. Trong tra cứu thì các doanh nghiệp có giao dịch đều được mã hoá, đảm bảo tính bảo mật của thông tin. Tuy nhiên thì VPBank chưa áp dụng một phần mềm phân tích xử lý các dữ liệu tài chính thống nhất trên toàn hệ thống.

Chịu ảnh hưởng bất lợi từ nền kinh tế thế giới: nền kinh tế toàn cầu lâm vào tình trạng khủng hoảng, suy thoái, thị trường chứng khoán liên tục sụt giảm, nền kinh tế Việt Nam cũng bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Cụ thể: Thâm hụt ngân sách ở mức cao, công tác dự báo, lường đón những yếu tố bất lợi ảnh hưởng đến nền kinh tế còn yếu kém, giá vật liệu xây dựng, lương thực, thực phẩm có thời điểm leo thang...

Chính sách và cơ chế quản lý kinh tế vĩ mô của nhà nước trong quá trình chuyển đổi đang dần được đổi mới và hoàn thiện. Tuy nhiên, khi hướng dẫn, triển khai và thực hiện, nhiều ngành, nhiều doanh nghiệp và cả Ngân hàng vẫn gặp phải không ít khó khăn do khối lượng văn bản quá nhiều, một số không đồng bộ, thay đổi nhanh chóng và tính hiệu lực còn thấp.

Trên địa bàn các NHTM CP thực hiện chính sách mở rộng mạng lưới, qui mô hoạt động, môi trường và tính cạnh tranh của Ngân hàng ngày càng trở nên gay gắt.

#### *Sự thiếu chỉ số trung bình ngành:*

Xây dựng một hệ thống chỉ tiêu trung bình là vấn đề luôn được đề cập đến tuy nhiên vẫn chưa có một giải pháp thích đáng và đồng bộ. Hiện nay thì Nhà nước chưa có một cơ quan chuyên trách về tổng hợp số liệu ngành phục vụ cho việc PTTD của các NHTM. Đây là một trong những khó khăn lớn nhất với các cán bộ tín dụng khi không có những cơ sở để so sánh đánh giá một cách chính xác các chỉ tiêu.

#### *Sự thiếu văn bản pháp lý về công tác phân tích tín dụng*

Hiện nay, Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản về hoạt động tín dụng. Tuy nhiên vẫn chưa có một văn bản mang tính chất pháp chế quy định quyền lợi



của người vay như các vấn đề có liên quan đến việc được cung cấp thông tin đầy đủ từ các đối tác hay các cơ quan quản lý.

Việc chấp hành thể lệ tín dụng còn chưa nghiêm, trong thực hiện quy trình cho vay còn có nhiều sơ hở, phụ thuộc nhiều vào đánh giá chủ quan của cán bộ tín dụng. Việc kiểm tra, kiểm soát cho vay còn mang tính hình thức đối phó cho đủ thủ tục qui định. Việc kiểm tra sau khi cho vay cũng chưa được chặt chẽ.

Ngân hàng còn chủ quan trong khi cho vay, một số trường hợp quan niệm cho rằng đối với những khách hàng quen thuộc không cần giám sát chặt chẽ và giải quyết cho vay chỉ dựa vào thông tin do doanh nghiệp cung cấp thay vì những số liệu tài chính đáng tin cậy hơn. Mối quan hệ giữa Ngân hàng và khách hàng chưa rộng rãi do công tác marketing chưa phát huy được hết hiệu quả tối đa.

Tóm lại, thông qua việc đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng của chi nhánh VPbank Lach Tray Hải Phòng, ta thấy những vấn đề còn tồn tại cũng như nguyên nhân của những tồn tại đó. Điều này góp phần giúp cho chi nhánh kịp thời đưa ra những biện pháp khắc phục hữu hiệu, nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG**

### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG**

Ngay từ khi mới thành lập, VPBank đã phát triển theo hướng ngân hàng bán lẻ. Trong chính sách tín dụng của mình, VPBank đã vạch rõ, khách hàng và thị trường mục tiêu của VPBank là DNVVN; cá nhân, hộ gia đình có hoạt động sản xuất kinh doanh; cá nhân có mức thu nhập khá tại đô thị, tương ứng với định hướng chiến lược tín dụng là cho vay tiêu dùng, trả góp; sản phẩm phục vụ DNVVN; sản phẩm cho vay qua thẻ tín dụng và cho vay bán lẻ khác. Như vậy, DNVVN luôn là trung tâm trong chính sách tín dụng của VPBank. Hiện tại, với mục tiêu trở thành một ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam và khu vực, VPBank tiếp tục mở rộng tín dụng với nhóm khách hàng này với mục tiêu là nâng cao dư nợ tín dụng và giảm tỷ lệ nợ xấu.

Phát triển hoạt động tín dụng với DNVVN là phương châm đúng đắn của ngân hàng trong giai đoạn hiện nay khi khu vực kinh tế tư nhân, khối DNVVN ngoài quốc doanh đang ngày càng khẳng định vai trò của mình trong sự phát triển kinh tế xã hội. Theo báo cáo mới nhất của Bộ Kế hoạch và đầu tư về tình hình phát triển của DNVVN năm 2016 thì số DNVVN chiếm 95% tổng số 350.000 doanh nghiệp đã đăng ký kinh doanh, tạo nên 40% tổng thu nhập quốc dân, và 70% việc làm khu vực phi nông nghiệp. Cùng với các chương trình hỗ trợ của Chính phủ, khối DNVVN ngày càng khẳng định vị trí và vai trò của nền kinh tế. Vì thế có thể nói đây là một thị trường đầy tiềm năng.

Phát triển hoạt động tín dụng với DNVVN thích hợp với chính sách tín dụng bảo thủ nhằm đảm bảo an toàn và hiệu quả trong hoạt động ngân hàng của VPBank. Nguyên nhân là vì tín dụng với các DNVVN tạo điều kiện cho ngân hàng phân tán rủi ro và nâng cao chất lượng khoản vay. Cho vay DNVVN với số lượng nhiều, song mức cho vay thấp, phù hợp với quy mô và khả năng hoạt động của doanh nghiệp. Chính vì lẽ đó mức độ rủi ro thấp và phân tán hơn, hạn chế tối đa rủi ro mang tính hiệu ứng do các món vay lớn tác động. Mặt khác cho vay DNVVN chủ yếu là cho vay đáp ứng nhu cầu phát triển sản xuất kinh doanh, cho vay vốn lưu động, do vậy rủi ro gắn với yếu tố thị trường và hoạt động sản xuất

kinh doanh của doanh nghiệp, mức độ rủi ro này khác với những rủi ro mang tính hiệu ứng lan tỏa như tín dụng đầu tư kinh doanh chứng khoán, tín dụng kinh doanh bất động sản... với mức độ tiềm ẩn rủi ro rất lớn. Bên cạnh đó sẽ kích thích ngân hàng ứng dụng các công nghệ hiện đại để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Phấn đấu trở thành một ngân hàng bán lẻ hàng đầu khu vực phía Bắc và trong nhóm năm ngân hàng tốt nhất trong nhóm NHTM cổ phần trong nước.

Xây dựng hình ảnh VPBank thành ngân hàng hàng đầu phục DNVVN.

Tăng cường hỗ trợ phi tài chính với các DNVVN để tạo gắn kết ngân hàng và doanh nghiệp.

Tăng tổng dư nợ và giảm tỷ lệ nợ quá hạn cho vay với DNVVN thông qua nâng cao chất lượng phân tích tín dụng.

Tạo một đội ngũ cán bộ tín dụng có một trình độ chuyên môn, hiểu biết sâu sắc về loại hình DNVVN, có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp tốt và nhận thức được tầm quan trọng của mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng với doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Từ nhiều năm nay, Việt Nam tiếp tục khẳng định là nền kinh tế năng động bậc nhất thế giới và đang cam kết tiếp tục đẩy nhanh tốc độ mở cửa và hội nhập. Ý thức sâu sắc về trách nhiệm trước thời cơ, cơ hội của đất nước và nhiệm vụ nặng nề của toàn hệ thống, Chi nhánh VPbank Lạch Tray Hải Phòng quyết tâm hoàn thành xuất sắc, toàn diện nhiệm vụ kinh doanh năm 2017 với các chỉ tiêu định hướng sau:

Căn cứ vào nhiệm vụ kế hoạch được giao thì VP bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng nên tổ chức giao nhiệm vụ cho từng cán bộ triển khai thực hiện, tránh để dồn nhiệm vụ đến cuối năm.

Về công tác nguồn vốn: Tập trung chỉ đạo thực hiện tốt công tác huy động vốn, coi đây là nhiệm vụ xuyên suốt trong quá trình kinh doanh. Trong năm nay tình hình lãi suất và lạm phát có nhiều biến động nên VP bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng cần linh động trong hoạt động này. Bằng các hoạt động cụ thể là tổ chức thông tin tuyên truyền và quảng bá các sản phẩm dịch vụ của chi nhánh, làm công tác chăm sóc khách hàng, đặc biệt là khách hàng có số dư tiền gửi lớn.

Về công tác cho vay, mở rộng đầu tư cho các thành phần kinh tế có tiềm năng phát triển. Cụ thể giảm thấp dư nợ xây dựng cơ bản để tăng cho vay các khách hàng là các doanh nghiệp và khách hàng cá nhân hoạt động trong lĩnh

vực thương mại và sản xuất. Thẩm định chặt chẽ hơn, quản lý khách hàng trước và trong khi cho vay nhằm hạn chế rủi ro. Đồng thời thường xuyên rà soát và bám sát các món nợ vay, nợ sắp đến hạn, lãi chưa thu và các món nợ quá hạn đảm bảo thu gốc và lãi tiền vay, hạn chế nợ xấu phát sinh.

Về công tác kiểm tra và tự kiểm tra:

- Coi trọng công tác kiểm tra, kiểm điểm.
- Công tác quản lý khách hàng đảm bảo đối chiếu gốc và lãi của 100% khách hàng vay vốn để xác định chính xác chất lượng dư nợ và tài sản bảo đảm nợ vay.
- Chia sẻ cơ hội, hợp tác thành công với mọi đối tượng khách hàng. Lấy hiệu quả chênh lệch thu chi, đặc biệt là chênh lệch thu chi bình quân đầu người làm mục tiêu phấn đấu, nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu và tối đa hoá thu nhập, tiết kiệm chi phí.
- Thực hiện nghiệp vụ Ngân hàng bán lẻ cho các đối tượng khách hàng doanh nghiệp trung ương, địa phương, thuộc mọi thành phần kinh tế trên địa bàn và các vùng lân cận, phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khách hàng cá nhân, hộ gia đình trên cơ sở mở rộng các kênh phân phối, theo nội dung chỉ đạo của cấp trên phát triển an toàn, bền vững hoạt động tín dụng bán lẻ.
- Kiểm soát tốt tốc độ tăng trưởng tín dụng và cơ cấu tín dụng. Đẩy mạnh tín dụng ngắn hạn để sử dụng vốn hiệu quả. Tăng cường vòng quay vốn tín dụng để giảm thiểu rủi ro lãi suất. Đặc biệt kiểm soát phòng ngừa rủi ro trong hoạt động tín dụng, trong thanh toán, an toàn kho quỹ. Nâng cao trách nhiệm các cấp lãnh đạo điều hành, cán bộ nghiệp vụ, chăm lo và giáo dục ý thức cho cán bộ gắn bó với ngành, nghề.
- Khai thác tối đa tiềm năng, nguồn lực để duy trì tốc độ tăng trưởng vốn huy động. Tập trung khai thác những nguồn vốn có chênh lệch cao so với giá điều chuyển vốn nội bộ để tăng thu nhập và nâng cao hiệu quả hoạt động chung của toàn ngành.
- Triển khai và ứng dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử, các sản phẩm tài chính mới, lãi suất, tỷ giá và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác để cải thiện hơn nữa cơ cấu thu nhập từ dịch vụ trong hoạt động kinh doanh. Đẩy mạnh các dịch vụ điện tử và các dịch vụ thẻ, nghiên cứu và cung cấp

các dịch vụ gia tăng để tăng tính hấp dẫn của các dịch vụ ngân hàng cung cấp thông qua hệ thống ATM, POS...

- Tiếp tục xử lý triệt để giảm tỉ lệ nợ xấu, thu nợ xấu, lãi treo, nợ hạch toán nội bảng.
- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên cơ sở đào tạo lại nguồn nhân lực.
- Tiếp tục phát triển mạng lưới, phát triển kênh phối sản phẩm gắn liền với hiệu quả kinh doanh, tăng thu dịch vụ và chiếm lĩnh thị phần hoạt động, tiếp tục giữ vững thị phần và là ngân hàng số 1 trên địa bàn về thị phần tín dụng, dịch vụ và huy động vốn.

### **3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK CHI NHÁNH LẠCH TRAY HẢI PHÒNG.**

#### **3.2.1. Giải pháp 1: Tăng cường công tác quản lý nợ và giải quyết nợ xấu.**

**3.2.1.1. Căn cứ đưa ra giải pháp:** Cho vay là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến rủi ro cho vay nhưng chủ yếu rủi ro cho vay được hiểu là việc ngân hàng không thu hồi được toàn bộ gốc và lãi khi khoản vay đến hạn. Và khi khoản vay không thể thu hồi hay có nguy cơ không thể thu hồi thì đó là nợ xấu hay nợ có vấn đề. Nợ có vấn đề gây ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngân hàng vì vậy ngân hàng cần có những biện pháp để phòng ngừa nợ có vấn đề và có biện pháp xử lý.

#### **3.2.1.2. Cách thức thực hiện:**

##### **1. Tăng cường công tác quản lý nợ**

- Thực hiện đầy đủ quy trình cho vay. Hiện nay quy trình cho vay theo văn bản hướng dẫn của VPbank khá chi tiết và đầy đủ. Tuy nhiên để giảm thiểu rủi ro cho vay thì cần phải thực hiện nghiêm túc quy trình này.
- Thực hiện tốt công tác phân tích khách hàng: Thông tin khách hàng là vấn đề luôn được quan tâm của người cho vay. Là cơ sở quan trọng để ngân hàng đưa ra quyết định cho vay hay không. Cho dù là khách hàng truyền thống hay khách hàng mới thì việc tìm hiểu thông tin về họ vẫn không thể bỏ qua và phải được coi là một trong những biện pháp nhằm ngăn chặn nợ xấu xảy ra.

- Thực hiện chính xác việc định kỳ hạn nợ để phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng, phân loại nợ để định hướng mức độ rủi ro, xếp loại khách hàng.
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát đối với hoạt động sử dụng vốn vay của khách hàng. Thực hiện tốt công tác kiểm tra, giám sát giúp ngân hàng phát hiện được những sai sót, yếu kém còn tồn tại và tồn tại trong quá trình sử dụng vốn của khách hàng như tình trạng thất thoát, lãng phí vốn hay vốn vay không được sử dụng đúng mục đích như trong hợp đồng tín dụng.
- Tích cực theo dõi việc thu hồi nợ gốc và lãi theo định kỳ của khách hàng, cán bộ tín dụng phải có trách nhiệm kiểm tra định kỳ việc trả lãi, trả nợ của khách hàng, đôn đốc việc trả nợ khi khoản nợ đó đến hạn.

## **2. Giải quyết nợ xấu**

- Vpbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng cần có những biện pháp để ngăn chặn và phòng ngừa nợ xấu ngay từ đầu cụ thể như thẩm định chặt chẽ các dự án vay vốn, vay đảm bảo bằng tài sản, tăng cường công tác thu thập, kiểm tra thông tin khách hàng...
- Cảnh báo, phát hiện nợ xấu phát sinh là vô cùng quan trọng, quyết định rất lớn đến quá trình xử lý nợ xấu sau này. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, phân tích thực trạng và nguyên nhân phát sinh các khoản nợ xấu. Làm rõ trách nhiệm của từng cán bộ tín dụng có liên quan, thưởng phạt kịp thời.
- Với những khoản nợ xấu phát sinh do nguyên nhân khách quan, ngân hàng xử lý dựa trên thương thảo, xem xét đánh giá xem khách hàng có khả năng trả được nợ cho ngân hàng trong tương lai hay không để gia hạn nợ, giãn nợ cho khách hàng tạo điều kiện cho khách hàng có cơ hội sản xuất kinh doanh để trả nợ cho ngân hàng.
- Với những trường hợp khách hàng chây ì không chịu trả nợ, để nợ quá hạn kéo dài thì chi nhánh cần có những biện pháp mạnh như kết hợp với chính quyền địa phương, các cơ quan chức năng để thu hồi tài sản đảm bảo, khởi kiện ra tòa án kinh tế, cưỡng chế thu hồi nợ.
- Trích lập và sử dụng quỹ dự phòng rủi ro một cách hợp lý và có hiệu quả.

- Thanh lý nợ: Là các biện pháp Vp bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng áp dụng khi khách hàng không có khả năng trả nợ cho ngân hàng nữa thì sẽ thanh lý tài sản đảm bảo.

**3. Nghiên cứu và hình thành các đảm bảo tín dụng chắc chắn:** Khi nói về phương thức bảo đảm an toàn vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM, thường sử dụng hai phương thức mà về nguyên tắc được phân thành bảo đảm bằng con người và bảo đảm bằng đồ vật, tài sản. Tuy nhiên việc sử dụng đảm bảo có thể khác nhau trong từng trường hợp vì nó còn phụ thuộc vào quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng, ở các loại tín dụng khác nhau. Cho nên vấn đề đặt ra là phải tìm ra những hình thức bảo đảm tốt nhất, không chỉ thực hiện kỹ lưỡng và chính xác theo quy định pháp lý khi đặt ra đảm bảo mà trong đó cũng phải giám sát chi tiết các đảm bảo trong thời hạn tín dụng. Cần chú ý tới các yếu tố sau:

- Tài sản đảm bảo phải được nghiên cứu theo giá cả số lượng và chất lượng trên thị trường.
- Người bảo lãnh phải có đủ điều kiện và khả năng.
- Việc lựa chọn đảm bảo phải phù hợp với tính chất của khoản vay.

Thực tế áp dụng, nếu ngân hàng Vpbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng làm tốt việc thế chấp tài sản, kiên quyết từ chối cho vay nếu tài sản thế chấp không đầy đủ, rõ ràng thì chắc chắn sẽ hạn chế được phần lớn những rủi ro vì ít nhất món vay đã được đảm bảo bằng tài sản có giá trị lớn hơn nhiều.

**3.2.1.3. Dự kiến kết quả:** Giảm nợ xấu, giảm rủi ro, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Cụ thể tính đến Năm 2017 nợ xấu đang ở mức 3%, dự kiến năm 2018 sẽ giảm xuống còn 2,5% khi áp dụng những giải pháp trên.

**3.2.2. Giải pháp 2: Tăng cường hoạt động marketing - giải pháp phát triển dịch vụ và khai thác các sản phẩm khác biệt có lợi thế. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng và các ứng dụng công nghệ và kinh doanh ngân hàng.**

**3.2.2.1. Căn cứ đưa ra giải pháp:** Cạnh tranh là một quy luật tất yếu của nền kinh tế thị trường. Trong kinh doanh ngân hàng, các ngân hàng phải cạnh tranh với nhau để thu hút khách hàng về phía mình. Bởi vậy mà các hoạt động marketing cần được chú trọng và không ngừng phát triển để tiếp cận gần hơn với khách hàng, đồng thời phải phát triển và cải thiện những sản phẩm sẵn có cũng như những sản phẩm mới của ngân hàng để làm hài lòng ngay cả những

khách hàng khó tính nhất.

### 3.2.2.2. Cách thức thực hiện:

#### 1. Củng cố mối quan hệ tốt với khách hàng.

- Ưu đãi về lãi suất, thời hạn, cách thức đối với khách hàng truyền thống. Bên cạnh việc giảm lãi suất do tiết kiệm chi phí trong kiểm tra, thẩm định giám sát khách hàng, ngân hàng nên có chính sách giảm lãi suất đối với các doanh nghiệp dư nợ lớn, có quan hệ lâu với ngân hàng nhằm mở rộng tín dụng.
- Đơn giản hoá thủ tục cho vay đối với các doanh nghiệp là khách hàng truyền thống trên cơ sở đảm bảo an toàn. Đáp ứng kịp thời những nhu cầu của doanh nghiệp trong khả năng của ngân hàng, tạo tâm lý thoải mái, tin tưởng, với khách hàng. Ngoài ra ngân hàng cần chú trọng nâng cao uy tín thông qua việc tăng cường các hoạt động dịch vụ thông tin, tuyên truyền, quảng cáo.

**2. Cung cấp dịch vụ tư vấn cho khách hàng:** Việc ngân hàng cung cấp các dịch vụ tư vấn kinh doanh cho khách hàng là một công cụ đặc lực giúp cho doanh nghiệp cũng như ngân hàng cùng tồn tại và phát triển.

- Làm dịch vụ tư vấn, ngân hàng nên đưa ra cho khách hàng những lời khuyên về các vấn đề, cụ thể như: sáng kiến cải tiến mở rộng sản xuất kinh doanh, phát hiện bất hợp lý, tư vấn khách hàng về hướng đầu tư và thị trường tiềm năng, giúp khách hàng tháo gỡ khó khăn trong kinh doanh, dự đoán xu hướng phát triển của ngành nghề mà khách hàng đang hoặc đã có dự định kinh doanh.
- Mở rộng mạng lưới ở những khu công nghiệp, trung tâm thương mại, những khu vực tiềm năng, nơi tập trung dân cư có thu nhập khá và ổn định, nơi có nhiều doanh nghiệp để tăng số lượng kênh phân phối sản phẩm.
- Tăng cường quảng cáo thương hiệu của Vpbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng trên các phương tiện thông tin đại chúng, tiếp thị các sản phẩm dịch vụ hiện có của ngân hàng tới khách hàng, có chính sách khuyến mại hợp lý để thu hút khách hàng. Thông tin các sản phẩm ngân hàng bằng nhiều kênh: tờ rơi, ấn phẩm, hội nghị khách hàng, mời ca sĩ nổi tiếng hát những bài liên quan đến ngân hàng...



- Triển khai ngay các dịch vụ lợi thế của VPbank, chi nhánh gồm: dịch vụ POS, ATM. Tiếp tục mở rộng và nâng cao chất lượng các hoạt động dịch vụ sẵn có như: Trả lương qua tài khoản, Home Banking, dịch vụ ngân quỹ, tư vấn tài chính...
- Nâng cao chất lượng phục vụ, phong cách giao dịch trong các hoạt động bảo lãnh, thanh toán trong nước và quốc tế, kinh doanh ngoại tệ và ngân quỹ. Có chính sách ưu đãi về phí, ký quỹ, lãi suất... đối với khách hàng có uy tín, khách hàng có doanh số hoạt động lớn, khách hàng tiềm năng ngân hàng đang mời chào.

### **3. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng và các ứng dụng công nghệ và kinh doanh ngân hàng:**

- Hiện đại hóa công nghệ thanh toán, sử dụng các hình thức thanh toán không dung tiền mặt nhằm thu hút doanh nghiệp tham gia vào tài khoản tiền gửi tại ngân hàng và thanh toán qua ngân hàng. Điều này rất có lợi cho ngân hàng, tăng thêm vốn sử dụng và thu thập thông tin qua thu phí dịch vụ, hơn nữa tăng thêm độ an toàn, nhanh chóng và tiện ích trong giao dịch.
- Phát triển các loại hình công nghệ tiên tiến, cung ứng các dịch vụ cho đông đảo khách hàng, điều này cũng phù hợp với chủ trương của ngân hàng là đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, qua đó mở rộng quan hệ tín dụng.
- Trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật, đặc biệt là công nghệ thông tin, trang bị các máy vi tính và máy móc thanh toán hiện đại. Từ đó sẽ tạo cho khách hàng độ tin cậy khi sử dụng các dịch vụ và nâng cao tính chuyên nghiệp của các nhân viên.
- Khai thác các thông tin sẵn có từ kho dữ liệu trung ương. Xây dựng chương trình phần mềm để xử lý dữ liệu: Nhanh, thuận lợi, bảo mật và chính xác cho các tác nghiệp. Bám sát kế hoạch kinh doanh và phát triển mạng lưới của chi nhánh để xây dựng kế hoạch trang thiết bị tin học phù hợp.
- Quản trị hệ thống, chương trình an toàn, bảo mật và khoa học đáp ứng yêu cầu người sử dụng. Tiếp tục xây dựng chương trình quản lý, truyền tải thông tin quản trị điều hành thông qua mạng nội bộ của chi nhánh.

#### **3.2.2.3. Dự kiến kết quả:** Thông qua những kế hoạch marketing cụ thể và sự

phát triển của công nghệ sẽ đưa sản phẩm của ngân hàng gần hơn với nhu cầu của từng khách hàng. Tiết kiệm thời gian, giảm chi phí, tăng doanh thu một cách hiệu quả nhất. Cụ thể, dự kiến đến năm 2018 huy động vốn tăng từ 120.5 tỷ đồng lên 300 tỷ đồng (ngắn hạn), từ 783 tỷ đồng lên 900 tỷ đồng (trung và dài hạn).

### **3.2.3. Giải pháp 3: Tăng cường công tác đào tạo cán bộ tín dụng, cán bộ thẩm định có chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt.**

**3.2.3.1. Căn cứ đưa ra giải pháp:** Mặc dù trong thời đại ngày nay, khoa học công nghệ đã trở thành lực lượng sản xuất chính nhưng con người vẫn luôn khẳng định vị trí trung tâm của mình, là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng như hoạt động cho vay. Hơn nữa hoạt động cho vay là một hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro. Chính vì thế cần có một đội ngũ cán bộ tín dụng, cán bộ thẩm định có chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt để có thể hạn chế những rủi ro trong hoạt động cho vay. Như vậy có thể thấy rằng chất lượng nhân sự quyết định đến sự thành bại của ngân hàng do đó ngân hàng cần có những chính sách phát triển nguồn nhân lực cụ thể, hợp lý.

#### **3.2.3.2. Cách thức thực hiện: Đào tạo cán bộ tín dụng, cán bộ thẩm định có chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt.**

- Không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức của cán bộ tín dụng vì nó ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng cho vay của ngân hàng. Với cán bộ đang công tác thì cần phải thường xuyên đánh giá lại năng lực, trình độ để sắp xếp công việc thích hợp. Còn đối với những nhân viên mới thì còn nhiều hạn chế về kiến thức thực tế nên cần phải đào tạo từ đầu, thông qua những tình huống thực tế phát sinh để rút ra kinh nghiệm.
- Tại Vpbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng cán bộ tín dụng phải làm hết các công việc như công tác thẩm định, làm hồ sơ khách hàng, giải ngân, kiểm tra, giám sát các khoản cho vay...nên rất dễ gây ra rủi ro và hiệu quả công việc không cao. Do đó cần phải chuyên môn hóa công việc của cán bộ tín dụng, phân chia trách nhiệm rõ ràng cho từng người, từng bộ phận.
- Phát động tốt các phong trào thi đua, khuyến khích động viên kịp thời, cụ thể các cá nhân, tập thể có thành tích tốt cũng như xử lý sai phạm một cách kiên quyết để thúc đẩy tinh thần phấn đấu vươn lên của cán bộ nhân viên.

- Tổ chức hội thảo, chuyên đề tín dụng, giao lưu trao đổi kinh nghiệm với các PGD khác để trao đổi kinh nghiệm và nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng trong PGD.
- Có chính sách sử dụng cán bộ hợp lý, tổ chức phân công công việc phù hợp với năng lực sở trường của từng người để nâng cao hiệu quả làm việc, đồng thời từng bước tiêu chuẩn hóa cán bộ ngân hàng. Trang bị cho cán bộ tín dụng các kỹ năng cơ bản sau: Kỹ năng Marketing để quảng cáo, giới thiệu với khách hàng về các sản phẩm dịch vụ và thế mạnh của ngân hàng; Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin có chọn lọc; Kỹ năng phân tích, khả năng nhận định, đánh giá tình hình có căn cứ khoa học để đưa ra các quyết định tốt nhất; Kỹ năng đàm phán với khách hàng về các vấn đề có liên quan tới các điều khoản có trong hợp đồng vay vốn bảo đảm cho hợp đồng vay vốn được tuân thủ nghiêm túc. Yêu cầu cán bộ tín dụng và các bộ phận của ngân hàng phải là người hiểu biết về nhiều lĩnh vực như: Kinh tế, kỹ thuật, khoa học, pháp luật ....
- Không chỉ những cán bộ kì cựu mà còn những nhân tố mới đang và sắp vào làm việc tại Vpbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng cũng cần thiết sàng lọc, đào tạo thật kĩ lưỡng về chuyên môn cũng như đạo đức nghề nghiệp. Vpbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng ở vị trí thuận lợi gần các trường Đại học lớn có chuyên ngành kinh tế- tài chính ngân hàng (Đại học Dân lập Hải Phòng, Đại học Hải Phòng, Đại học Hàng Hải) nên không khó để tìm kiếm nguồn nhân lực tài năng.

**3.2.3.3. Dự kiến kết quả:** Đào tạo được đội ngũ cán bộ có chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt để có thể hạn chế những rủi ro trong hoạt động tín dụng.

**KẾT LUẬN**

Nâng cao chất lượng tín dụng là vấn đề có tính sống còn đối với các Ngân hàng thương mại nói chung và VP bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng nói riêng. VP bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng với vai trò là chủ thể đi vay để cho vay, hoạt động kinh doanh chủ yếu là cho vay vì mục đích lợi nhuận. Vì vậy sử dụng có hiệu quả nguồn vốn huy động được coi là yêu cầu rất quan trọng đối với ngân hàng, nó quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Với sự chỉ đạo đúng đắn của ban lãnh đạo, chiến lược phát triển phù hợp cùng với đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ, năng động, nhiệt tình, không ngừng học hỏi, được bồi dưỡng tốt về chuyên môn, nghiệp vụ; VP bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng đã không ngừng nâng cao về chất lượng phục vụ cũng như chất lượng dịch vụ. Nhờ vậy mà trong thời gian qua, chi nhánh đã đạt được những kết quả đáng kể, từng bước nâng cao chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, để có thể tồn tại và phát triển hơn nữa trong môi trường cạnh tranh khi nước ta tiến hành hội nhập kinh tế với các nước trong khu vực và trên thế giới thì VP bank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng cần phải nỗ lực không ngừng trong công tác nâng cao chất lượng tín dụng nói riêng và chất lượng hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung. Với thời gian tìm hiểu nghiên cứu không nhiều, việc sưu tầm tài liệu, kiến thức và trình độ của bản thân còn nhiều hạn chế nên nội dung khóa luận của em không thể tránh khỏi những sai sót. Em rất mong các thầy cô giáo đóng góp ý kiến để giúp em hoàn thiện tốt đề tài này.

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Luật các tổ chức tín dụng 47/2010/QH12, mục 3 điều 4
2. TS Phan Thị Thu Hà, *Ngân hàng thương mại*, NXB thống kê, 2004.
3. TS Lưu Thị Hương, *Tài chính doanh nghiệp*, NXB thống kê, 2005.
4. Báo cáo kết quả kinh doanh của VPbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng năm 2015, 2016, 2017.
5. Báo cáo tài chính của VPbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng năm 2015, 2016, 2017.
6. Báo cáo thường niên của VPbank chi nhánh Lạch Tray Hải Phòng năm 2015, 2016, 2017.
7. Tạp chí “Thời báo kinh tế Việt Nam”
8. Các tài liệu khác.

<https://www.google.com.vn>

<http://doc.edu.vn/tai-lieu/khoa-luan-nang-cao-chat-luong-tin-dung-tai-ngan-hang-nong-nghiep-va-phat-trien-nong-thong-chi-nhanh-ha-noi-45724/>