

**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 : Vũ Thị Dung

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG - 2018

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

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH - CN
HẢI PHÒNG - PGD HẢI ĐĂNG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Vũ Thị Dung

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG - 2018

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Thị Dung

Mã SV: 1412404054

Lớp: QT1801T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP

Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng -

Phòng giao dịch Hải Đăng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
 - Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại
 - Phân tích và đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng trong giai đoạn 2015 - 2017
 - Đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
 - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng giai đoạn 2015- 2017
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng.

Địa chỉ: Số 02, lô 22A, Lê Hồng Phong, phường Đông Khê, quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Tình

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

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

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 12 tháng 3 năm 2018.

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 02 tháng 6 năm 2018.

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Người hướng dẫn

Vũ Thị Dung

Nguyễn Thị Tình

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2018

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT Trần Hữu Nghị

PHÂN 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

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

| | |
|--------------------|--|
| HDBank | : Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh |
| BL | : Bảo lãnh |
| NH | : Ngân hàng |
| NHTM | : Ngân hàng thương mại |
| NHTMCP | : Ngân hàng thương mại cổ phần |
| NHNN | : Ngân hàng nhà nước |
| NSNH | : Ngân sách nhà nước |
| TD | : Tín dụng |
| PGD | : Phòng giao dịch |
| CBNV | : Cán bộ nhân viên |
| CBTD | : Cán bộ tín dụng |
| TG | : Tiền gửi |
| KKH | : Không kì hạn |
| KH | : Khách hàng |
| KHCN | : Khách hàng cá nhân |
| KHDN | : Khách hàng doanh nghiệp |
| QHKH | : Quan hệ khách hàng |
| DVKH | : Dịch vụ khách hàng |
| CVKH | : Chuyên viên khách hàng |
| QL&HTTD | : Quản lý và hỗ trợ tín dụng |
| VNĐ | : Việt Nam đồng |
| LN | : Lợi nhuận |
| DPRR | : Dự phòng rủi ro |
| TNDN | : Thu nhập doanh nghiệp |
| DN | : Doanh nghiệp |
| BĐS | : Bất động sản |
| SXKD | : Sản xuất kinh doanh |
| XNK | : Xuất nhập khẩu |

MỤC LỤC

| | |
|---|----------|
| LỜI MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG I: CÁC VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI | 3 |
| 1.1. Tín dụng và vai trò của hoạt động tín dụng trong hoạt động kinh doanh của NHTM | 3 |
| 1.1.1. Khái niệm tín dụng Ngân hàng | 3 |
| 1.1.2. Đặc trưng của tín dụng ngân hàng | 4 |
| 1.1.3. Các hình thức tín dụng Ngân hàng. | 5 |
| 1.1.3.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng..... | 5 |
| 1.1.3.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng..... | 5 |
| 1.1.3.3. Căn cứ vào đối tượng vay vốn..... | 6 |
| 1.1.3.4. Căn cứ theo mục đích sử dụng vốn tín dụng..... | 6 |
| 1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả | 6 |
| 1.1.3.6. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng..... | 7 |
| 1.1.4. Vai trò của tín dụng đối với NHTM | 7 |
| 1.1.4.1. Đối với khách hàng..... | 7 |
| 1.1.4.2. Đối với Ngân hàng Thương mại. | 7 |
| 1.1.4.3. Đối với nền kinh tế. | 8 |
| 1.2. Chất lượng hoạt động tín dụng Ngân hàng | 9 |
| 1.2.1. Khái niệm chất lượng hoạt động tín dụng..... | 9 |
| 1.2.2. Một số chỉ tiêu về chất lượng tín dụng | 10 |
| 1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính..... | 11 |
| 1.2.2.2. Chỉ tiêu định lượng..... | 12 |
| 1.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh tế | 15 |
| 1.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường pháp lý | 16 |
| 1.3.3. Những nhân tố về phía ngân hàng | 16 |
| 1.3.4. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 1.4. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng | 20 |
| 1.4.1. Đối với Ngân hàng | 20 |
| 1.4.2. Đối với khách hàng..... | 21 |
| 1.4.3. Đối với nền kinh tế | 21 |
| 1.5. Một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của NHTM..... | 22 |
| 1.5.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng | 22 |
| 1.5.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng | 22 |
| 1.5.3. Các giải pháp khác..... | 23 |
| CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH - CN HẢI PHÒNG - PGD HẢI ĐĂNG | 24 |
| 2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng HDBank - CN Hải Phòng - PGD Hải Đặng..... | 24 |
| 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của HDBank Hải Đăng | 24 |
| 2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy | 25 |
| 2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng..... | 25 |
| Sơ đồ : Cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng..... | 25 |
| 2.1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của một số phòng ban | 25 |
| 2.1.3. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của HDBank Hải Đăng | 31 |
| 2.1.3.1. Khách hàng cá nhân..... | 31 |
| 2.1.3.2. Khách hàng doanh nghiệp | 32 |
| 2.1.4. Những thuận lợi và khó khăn | 34 |
| 2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của HDBank Hải Đăng giai đoạn 2015- 2017..... | 35 |
| 2.1.5.1. Công tác huy động vốn..... | 35 |
| 2.1.5.2. Hoạt động tín dụng | 36 |
| 2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2015 – 2017..... | 36 |
| 2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng của HDBank Hải Đăng giai đoạn 2015- 2017..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2. Chất lượng tín dụng qua các chỉ tiêu định lượng | 40 |
| 2.2.2.1. Hoạt động huy động vốn | 40 |
| 2.2.2.2. Hoạt động cho vay | 44 |
| 2.3. Đánh giá chất lượng tín dụng của HDBank Hải Đăng..... | 52 |
| 2.3.1. Những thành tựu đạt được | 52 |
| 2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân..... | 53 |
| 2.3.2.1. Những hạn chế còn tồn tại | 53 |
| 2.3.2.2 – Nguyên nhân của những hạn chế | 54 |
| CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI | |
| NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HCM | 56 |
| 3.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của HDBank Hải Đăng | 56 |
| 3.1.1. Về công tác huy động vốn. | 56 |
| 3.1.2. Về công tác tín dụng..... | 56 |
| 3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại HDBank Hải Đăng | 57 |
| 3.2.1. Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng | 57 |
| 3.2.2. Thành lập bộ phận quản lý rủi ro và kiêm nhiệm xử lý nợ xấu | 58 |
| 3.2.3 Tăng cường đơn đốc xử lý, thu hồi đối với từng khoản nợ xấu. | 59 |
| 3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn | 60 |
| 3.2.5. Các giải pháp hỗ trợ khác | 61 |
| 3.3. Một số kiến nghị..... | 62 |
| 3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ | 62 |
| 3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước | 62 |
| 3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM | 63 |
| KẾT LUẬN | 64 |
| DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 65 |

LỜI MỞ ĐẦU

Ngân hàng thương mại đã hình thành và tồn tại và phát triển hàng trăm năm gắn liền với sự phát triển của kinh tế hàng hóa. Sự phát triển hệ thống ngân hàng đã tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hóa, ngược lại kinh tế hàng hóa phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao nhất là nền kinh tế thị trường thì NHTM cũng ngày càng được hoàn thiện và trở thành những định chế tài chính không thể thiếu được. Ngân hàng là một trong những mắt xích quan trọng cấu thành nên hoạt động nhịp nhàng của nền kinh tế. Đối với bản thân các NHTM thì tín dụng là một mảng hoạt động lớn và đóng một vai trò đặc biệt quan trọng. Tầm quan trọng của hoạt động tín dụng được thể hiện trước hết ở chỗ nó mang lại nguồn thu chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu của các NHTM. Tuy nhiên, tín dụng cũng là hoạt động có rủi ro cao nhất của ngân hàng. Những rủi ro trong hoạt động tín dụng không những khiến cho hoạt động của NHTM kém hiệu quả mà còn có thể gây ra những tổn thất hết sức to lớn và gây ra những ảnh hưởng tiêu cực to lớn đối với cả nền kinh tế.

Ngân hàng HDBank - PGD Hải Đăng trong những năm qua rất chú trọng tới hoạt động tín dụng và từng bước hoàn thiện trong hoạt động kinh doanh để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế đất nước. Tuy nhiên, chất lượng tín dụng vẫn còn chưa tương xứng với tiềm lực hoạt động của Ngân hàng HDBank - PGD Hải Đăng và bộc lộ những hạn chế nhất định như tiềm ẩn nhiều rủi ro, nợ xấu có xu hướng tăng, thị phần nhỏ hẹp, cơ cấu nợ còn chưa hợp lý.

Qua quá trình tìm hiểu, học tập, nghiên cứu và đặc biệt trong quá trình thực tập tại Ngân hàng HDBank - PGD Hải Đăng nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của cô giáo hướng dẫn và các anh chị cán bộ nhân viên trong ngân hàng, em xin nhận viết đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng”.

Khóa luận bao gồm 3 chương:

Chương I: Các vấn đề cơ bản về chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại

Chương II: Phân tích và đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng

**Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP
Phát triển thành phố Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Phòng - PGD Hải Đăng**

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

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Vũ Thị Dung

**CHƯƠNG I: CÁC VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

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

1.1.1. Khái niệm tín dụng Ngân hàng

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

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

❖ **Tín dụng:** Xuất phát từ chữ Latinh là Credo (tin tưởng, tín nhiệm), là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác), trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.

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

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

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

1.1.2. Đặc trưng của tín dụng ngân hàng

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

- *Tín dụng Ngân hàng dựa trên cơ sở lòng tin*: Yếu tố lòng tin tuy vô hình nhưng không thể thiếu trong quan hệ tín dụng, đây là yếu tố bao trùm trong hoạt động tín dụng là điều kiện cần cho quan hệ tín dụng phát sinh.

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

- *Tín dụng là sự chuyển nhượng một tài sản có thời hạn*: Ngân hàng là trung gian tài chính “đi vay để cho vay”, nên mọi khoản tín dụng của Ngân hàng để phải có thời hạn để bảo đảm cho Ngân hàng hoàn trả vốn huy động. Để xác định thời hạn cho vay hợp lí, Ngân hàng phải căn cứ vào tính chất thời hạn nguồn vốn của mình và quá trình luân chuyển vốn của đối tượng vay. Nếu Ngân hàng có nguồn vốn dài hạn ổn định thì có thể cấp được nhiều tín dụng dài hạn còn nếu nguồn vốn có kì hạn ngắn và không ổn định mà cấp nhiều tín dụng dài hạn thì sẽ gặp rủi ro thanh khoản.

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

khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cho Ngân hàng.

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

1.1.3. Các hình thức tín dụng Ngân hàng.

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

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

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

1.1.3.1. Căn cứ theo thời hạn tín dụng

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

- *Tín dụng trung dài hạn*: Là loại tín dụng có thời gian hoàn vốn từ 1 đến 5 năm, được sử dụng để thực hiện dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ đời sống.

1.1.3.2. Căn cứ vào hình thức tín dụng

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

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

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

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

1.1.3.3. Căn cứ vào đối tượng vay vốn

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

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

- Tín dụng cho các tổ chức tài chính: Là khoản tín dụng cấp cho Ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Khoản này trở thành nguồn vốn của Ngân hàng đi vay, có thể dùng để trả nợ hay cho vay lại. Ngoài ra, tín dụng Ngân hàng còn được phân loại theo xuất xứ tín dụng, phân loại theo mục đích tín dụng,...

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

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

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

1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

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

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

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

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

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

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

1.1.4. Vai trò của tín dụng đối với NHTM

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

1.1.4.1. Đối với khách hàng

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

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

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

1.1.4.2. Đối với Ngân hàng Thương mại.

Hoạt động của Ngân hàng thương mại trong cơ chế thị trường là hoạt động môi trường cạnh tranh gay gắt. Để có thể đứng vững trong môi trường cạnh tranh gay gắt này đòi hỏi mỗi Ngân hàng phải thực hiện sự quan tâm đến

hiệu quả hoạt động kinh doanh của chính mình. Vì vậy, hoạt động tín dụng được xem là sự cần thiết để tăng tính cạnh tranh của Ngân hàng.

Ngoài ra, tín dụng còn là một nghiệp vụ mang lại lợi ích chủ yếu cho Ngân hàng thương mại. Bởi lẽ tín dụng là những khoản vay có quy mô lớn, lãi suất cao, thời gian dài nên lãi thu sẽ lớn và ổn định. Quan hệ tín dụng cũng có thể dẫn tới hoạt động bảo lãnh do Ngân hàng thực hiện. Ngân hàng có thể thực hiện bảo lãnh vay các Ngân hàng khác, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu và các hình thức bảo lãnh khác cho khách hàng. Các hình thức bảo lãnh này đem lại thêm lợi nhuận cho Ngân hàng. Chính vì vậy, nâng cao hiệu quả tín dụng đang là những vấn đề mà các Ngân hàng đều quan tâm nhằm đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng cũng như sự nghiệp phát triển kinh tế đất nước.

1.1.4.3. Đối với nền kinh tế.

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

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

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

Tín dụng Ngân hàng có vai trò trong việc thực hiện các chính sách kinh tế vĩ mô. Ngân hàng thương mại luôn quản lý tín dụng bằng các quy định và chính sách của mình. Ngân hàng thương mại đóng vai trò là người cho vay cuối cùng

trong nền kinh tế ổn định lưu thông tiền tệ. Thông qua tín dụng Ngân hàng, Chính phủ có thể quản lý và thực hiện các chương trình kinh tế lớn một cách có hiệu quả. Thực tế cho thấy, các chương trình kinh tế lớn đều được cấp vốn thông qua hệ thống các Ngân hàng thương mại, hiệu quả được xét đến kỹ hơn và Chính phủ cũng quản lý dễ dàng hơn các chương trình đầu tư này. Ngoài ra Chính phủ còn có thể hướng tín dụng Ngân hàng vào các ngành kinh tế mũi nhọn, phục vụ quá trình công nghiệp hóa - hiện đại hóa để các ngành này đi đầu, tạo sự phát triển kinh tế - xã hội cho đất nước.

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

1.2. Chất lượng hoạt động tín dụng Ngân hàng

1.2.1. Khái niệm chất lượng hoạt động tín dụng

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

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

- Chất lượng sản phẩm là tập hợp các chỉ tiêu, các đặc trưng thể hiện tính năng kỹ thuật hay tính hữu dụng của nó.
- Chất lượng sản phẩm được thể hiện cùng với chi phí. Người tiêu dùng không dễ gì mua được sản phẩm với bất kỳ giá nào.
- Chất lượng sản phẩm phải được gắn liền với điều kiện tiêu dùng cụ thể của từng người, từng địa phương... Phong tục tập quán của một cộng đồng có thể phủ định hoàn toàn những thứ mà ta có thể cho là “có chất lượng”.

Từ những phân tích trên ta có thể đưa ra một định nghĩa khái quát về chất lượng sản phẩm như sau: “Chất lượng sản phẩm là tổng hợp những chỉ tiêu,

những đặc trưng của sản phẩm thể hiện mức thỏa mãn những nhu cầu trong điều kiện tiêu dùng nhất định.”

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

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

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

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

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

- Chất lượng tín dụng vừa là một khái niệm cụ thể, vừa là một khái niệm trừu tượng (thể hiện qua khả năng thu hút khách hàng, tác động đến nền kinh tế,...)
- Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, phản ánh mức độ thích nghi của Ngân hàng thương mại với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, cũng như thể hiện sức mạnh của một Ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại.
- Chất lượng tín dụng không tự nhiên sinh ra, nó là kết quả của một quá trình kết hợp hoạt động giữa những con người trong một tổ chức, giữa các tổ chức với nhau vì mục đích chung. Do đó, để có chất lượng cần có sự quản lí phù hợp.

1.2.2. Một số chỉ tiêu về chất lượng tín dụng

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

giá được chất lượng tín dụng. Có rất nhiều chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng, có chỉ tiêu mang tính định lượng, có chỉ tiêu mang tính định tính.

1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính

- ***Thủ tục và quy chế cho vay vốn***

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

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

- ***Xét duyệt cho vay***

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

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

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

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

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

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

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

1.2.2.2. Chỉ tiêu định lượng

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

- ***Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ***

Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền Ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm. Tổng dư nợ cho vay có thể được hiểu là hiệu số giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Như vậy, chỉ tiêu dư nợ cho vay là khoản tiền đã giải ngân mà Ngân hàng chưa thu hồi về. Đây là chỉ tiêu không thể thiếu khi nói đến hoạt động tín dụng của một Ngân hàng. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của Ngân hàng yếu kém, không có khả năng mở rộng, khả năng tiếp thị của Ngân hàng kém, trình độ cán bộ công nhân viên thấp. Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng cao bởi vì đằng sau những khoản tín dụng đó còn những rủi ro tín dụng mà Ngân hàng phải gánh chịu.

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

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

- ***Doanh số cho vay, doanh số thu nợ***

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

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

- ***Tỷ lệ nợ quá hạn***

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

Nợ quá hạn chính là các khoản nợ đến hạn thanh toán của hợp đồng mà khách hàng đã kí với Ngân hàng thế nhưng khách hàng không thể trả được. Đây là một chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng, nó thể hiện tình hình thu nợ của Ngân hàng, các khó khăn mà Ngân hàng gặp phải trong quá trình hoạt động. Ngân hàng là người cho vay xong cũng lại là người đi vay nên khi khách hàng không thể trả được nợ đúng hạn như cam kết thì khó khăn của Ngân hàng sẽ rất lớn, trong báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng mà tỷ lệ nợ quá hạn quá cao thì gây ảnh hưởng xấu tới uy tín của Ngân hàng, khó khăn hơn trong hoạt động kinh doanh về sau.

- ***Vòng quay vốn tín dụng***

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

Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn tín dụng. Vòng quay của vốn tín dụng càng cao càng chứng tỏ nguồn vay Ngân hàng luân chuyển càng nhanh, tham gia càng nhiều vào chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hóa. Một đồng vốn khi cho vay được nhiều lần sẽ đem lại nhiều lợi nhuận hơn. Tuy nhiên,

cần xét đến yếu tố quan trọng là “Dư nợ bình quân”. Khi dư nợ bình quân thấp sẽ làm cho vòng quay lớn nhưng lại không phản ánh chất lượng khoản tín dụng là cao bởi thực tế nó thể hiện khả năng cho vay kém của Ngân hàng. Đồng thời, nếu tốc độ quay quá nhanh cũng thể hiện cơ cấu tín dụng chưa hợp lí, cần sửa đổi.

- ***Thu nhập từ hoạt động tín dụng***

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

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

- ***Hiệu suất sử dụng vốn***

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

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

Tỷ lệ này trên thực tế dao động từ 30% đến 100%. Thông thường vào khoảng trên 70% là tốt, còn nếu dưới hoặc trên mức độ đó, thậm chí xấp xỉ 100% có thể gây ảnh hưởng không tốt cho Ngân hàng. Lúc đó tính thanh khoản của Ngân hàng sẽ bị đe dọa do khối lượng dự trữ không đảm bảo. Tuy nhiên, để xác định một tỉ lệ thế nào là phù hợp còn phụ thuộc kết cấu vốn lưu động, lĩnh vực Ngân hàng tập trung tài trợ và nhiều nhân tố khác.

- ***Hệ số rủi ro tín dụng***

Hệ số rủi ro tín dụng = Tổng dư nợ / Tổng tài sản có

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

- Nhóm dư nợ của các khoản tín dụng có chất lượng xấu: là những khoản cho vay có mức độ rủi ro lớn nhưng có thể mang lại thu nhập cao cho Ngân

hàng. Đây là khoản tín dụng chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng.

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

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

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ngân hàng

Hoạt động tín dụng là một hoạt động cơ bản của một ngân hàng, hoạt động tín dụng phát triển cũng kéo theo các hoạt động khác của ngân hàng phát triển. Nâng cao chất lượng tín dụng đã, đang và sẽ là cái đích mà tất cả các ngân hàng thương mại hướng tới. Có nhiều nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng ngân hàng, nhưng gộp chung lại có thể phân thành 4 nhóm nhân tố chính sau:

- + Môi trường kinh tế
- + Môi trường pháp lý
- + Ngân hàng
- + Khách hàng

1.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh tế

Khi nền kinh tế ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho tín dụng ngân hàng phát triển. Nền kinh tế ổn định, lạm phát thấp không có khủng hoảng, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp tiến hành tốt có hiệu quả mang lại lợi nhuận cao, doanh nghiệp hoàn trả được vốn vay ngân hàng cả gốc lẫn lãi, nên hoạt động tín dụng của ngân hàng phát triển, chất lượng tín dụng được nâng cao.

Ngược lại, trong thời kỳ suy thoái kinh tế, sản xuất kinh doanh bị thu hẹp, đầu tư, tiêu dùng giảm sút, lạm phát cao, nhu cầu tín dụng giảm, vốn tín dụng đã thực hiện cũng khó có thể sử dụng có hiệu quả hoặc trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Hoạt động tín dụng ngân hàng giảm sút về quy mô và chất lượng.

Mức độ phù hợp giữa lãi suất ngân hàng với mức lợi nhuận của doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Với mức lãi suất cao các doanh nghiệp vay vốn ngân hàng không có khả năng trả nợ ảnh hưởng tới sản xuất kinh doanh của

doanh nghiệp nói riêng và tới toàn bộ nền kinh tế nói chung. Hoạt động tín dụng ngân hàng lúc này không còn là đòn bẩy để thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển và chất lượng tín dụng cũng giảm sút.

Ngoài ra những biến động về lãi suất thị trường, tỷ giá thị trường cũng ảnh hưởng trực tiếp đến lãi suất của ngân hàng.

1.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý được hiểu là một hệ thống luật và văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng.

Nhân tố pháp lý ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, đó là sự đồng bộ thống nhất của hệ thống pháp luật, ý thức tôn trọng chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và cơ chế đảm bảo cho sự tuân thủ pháp luật một cách nghiêm minh triệt để.

Quan hệ tín dụng phải được pháp luật thừa nhận, pháp luật quy định cơ chế hoạt động tín dụng, tạo ra những điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng lành mạnh, phát huy vai trò đối với sự phát triển kinh tế xã hội, đồng thời duy trì hoạt động tín dụng được ổn định, bảo vệ quyền lợi của các bên tham gia quan hệ tín dụng. Những quy định pháp luật về tín dụng phải phù hợp với điều kiện và trình độ phát triển kinh tế xã hội, trên cơ sở đó kích thích hoạt động tín dụng có hiệu quả hơn.

Hiện nay, hệ thống văn bản pháp luật chưa đồng bộ, gây khó khăn cho ngân hàng khi ký kết thực hiện hợp đồng tín dụng. Luật Ngân hàng còn nhiều sơ hở, chưa đồng bộ với các văn bản pháp luật khác, điều này ảnh hưởng đến việc quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng.

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, do thay đổi đột ngột, gây xáo động trong sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp không tiêu thụ được sản phẩm, hay chưa có phương án sản xuất kinh doanh mới dẫn đến nợ quá hạn, nợ khó đòi, chất lượng tín dụng giảm sút.

1.3.3. Những nhân tố về phía ngân hàng

Đây là những nhân tố thuộc về bản chất, nội tại ngân hàng liên quan đến sự phát triển của ngân hàng trên tất cả các mặt ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng, bao gồm: chính sách, công tác tổ chức, trình độ lao động, quy trình nghiệp vụ, kiểm tra, kiểm soát và trang thiết bị.

Chính sách tín dụng: là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng quỹ đạo liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của một ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Bất cứ ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng cao đều phải có chính sách tín dụng phù hợp với điều kiện của ngân hàng, của thị trường.

Khả năng tổ chức của ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tín dụng, tổ chức ở đây bao gồm tổ chức các phòng ban, nhân sự và tổ chức các hoạt động trong ngân hàng. Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn bộ hệ thống cũng như với các cơ quan khác, qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời yêu cầu khách hàng, theo dõi quản lý chặt chẽ sát sao các khoản vốn huy động cũng như các khoản cho vay, từ đó nâng cao hiệu quả tín dụng.

✓ **Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng**

Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng là yêu cầu hàng đầu đối với mỗi ngân hàng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoạt động và khả năng tạo lợi nhuận của ngân hàng. Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý vốn tín dụng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung.

Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có đạo đức, có năng lực sẽ là điều kiện tiên đề để ngân hàng tồn tại và phát triển. Nếu chất lượng con người tốt thì họ sẽ thực hiện tốt các nhiệm vụ trong việc thẩm định dự án, đánh giá tài sản thế chấp, giám sát số tiền vay và có các biện pháp hữu hiệu trong việc thu hồi nợ vay, hay xử lý các tình huống phát sinh trong quan hệ tín dụng của ngân hàng giúp ngân hàng có thể ngăn ngừa, hoặc giảm nhẹ thiệt hại khi những rủi ro xảy ra trong khi thực hiện một khoản tín dụng.

✓ **Quy trình tín dụng**

Đây là những trình tự, những giai đoạn, công việc cần phải thực hiện theo một thủ tục nhất định. Chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc lập ra một quy trình tín dụng đảm bảo tính logic khoa học và việc thực hiện tốt các bước trong quy trình tín dụng cũng như sự phối hợp chặt chẽ nhịp nhàng giữa các bước.

Quy trình tín dụng gồm 3 giai đoạn chính:

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

- Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay và theo dõi rủi ro: Việc thiết lập hệ thống kiểm tra hữu hiệu, áp dụng có hiệu quả các hình thức, biện pháp kiểm tra sẽ góp phần nâng cao chất lượng tín dụng .

- Thu nợ và thanh lý: Sự linh hoạt của ngân hàng trong khâu thu nợ sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro, hạn chế những khoản nợ quá hạn, bảo toàn vốn, nâng cao chất lượng tín dụng.

✓ **Khả năng thu thập và xử lý thông tin**

Với ngân hàng thông tin tín dụng hết sức cần thiết là cơ sở để xem xét, quyết định cho vay hay không cho vay và theo dõi, quản lý khoản cho vay với mục đích đảm bảo an toàn và hiệu quả đối với khoản vốn cho vay. Thông tin tín dụng có thể thu được từ nhiều nguồn khác nhau như mua thông tin từ các nguồn cung cấp thông tin, đến cơ sở của khách hàng trực tiếp xem xét, thông tin hồ sơ xin vay vốn. Thông tin càng đầy đủ, chính xác và kịp thời, toàn diện thì khả năng ngăn ngừa rủi ro càng lớn, chất lượng tín dụng càng cao.

✓ **Kiểm soát nội bộ**

Thông qua kiểm soát giúp lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra, những thuận lợi, khó khăn việc chấp hành những quy định pháp luật, nội quy, quy chế, chính sách kinh doanh, thủ tục tín dụng từ đó giúp lãnh đạo ngân hàng có đường lối, chủ trương, chính sách phù hợp giải quyết những khó khăn vướng mắc, phát huy những nhân tố thuận lợi, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ kịp thời phát hiện sai sót cũng như nguyên nhân dẫn đến sai sót lệch lạc trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng.

✓ **Trang thiết bị phục vụ cho hoạt động tín dụng**

Trang thiết bị tuy không phải là yếu tố cơ bản nhưng góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Đặc biệt, với sự phát triển về công nghệ thông tin hiện nay các trang thiết bị tin học đã giúp cho ngân hàng có được thông tin và xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác, trên cơ sở đó có quyết định tín dụng đúng đắn, không bỏ lỡ thời cơ trong kinh doanh

giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán được thuận tiện nhanh chóng và chính xác.

1.3.4. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng

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

✓ Năng lực của khách hàng

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

✓ Sự trung thực của khách hàng

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

✓ Rủi ro trong công việc kinh doanh của khách hàng

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

✓ Tài sản đảm bảo

Quyền sở hữu tài sản là một trong những tiêu chuẩn để được cấp tín dụng (có thể là tài sản đảm bảo hoặc tín chấp). Tuy nhiên hiện nay có rất nhiều tài sản của các pháp nhân và cá nhân không có giấy chứng nhận sở hữu. Tài sản cố định phần lớn là nhà xưởng, máy móc, thiết bị lạc hậu không đủ tiêu chuẩn thế chấp.

Trong khi đó nhu cầu vay vốn Ngân hàng là rất lớn. Như vậy nếu cho vay theo đúng chế độ thì hầu hết các doanh nghiệp không đủ điều kiện để cho vay hoặc được cho vay nhưng không đáng kể.

✓ Sự không theo kịp với quá trình đổi mới

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

1.4. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng**1.4.1. Đối với Ngân hàng**

Hoạt động tín dụng mang lại nguồn lợi nhuận lớn, chiếm tỷ trọng cao trong doanh thu của Ngân hàng, đồng thời hoạt động tín dụng cũng tiềm ẩn rủi ro cao có thể gây mất vốn của Ngân hàng, khách hàng. Trong thời điểm hiện nay, khi Ngân hàng Nhà nước đang áp trần lãi suất cho vay, hạn chế tín dụng và hệ thống Ngân hàng đang thực hiện tái cơ cấu thì hoạt động tín dụng của mỗi Ngân hàng không chỉ được chú trọng đến doanh số cho vay, số lượng khách hàng mà chất lượng tín dụng là điều được quan tâm nhất.

Chất lượng tín dụng không chỉ là thước đo chất lượng hoạt động của Ngân hàng, một Ngân hàng hoạt động tốt, có uy tín, làm ăn có lãi, tình hình tài chính minh bạch thì những chỉ tiêu về chất lượng tín dụng cũng cần phải đạt đến mức độ nhất định. Bên cạnh đó, trong tình hình hiện nay thì chất lượng tín dụng còn nâng cao khả năng cạnh tranh của Ngân hàng. Khi mà với mỗi Ngân hàng, việc sử dụng công cụ lãi suất để cạnh tranh là điều khó khăn, danh mục sản phẩm tín dụng tương đồng, không có sự khác biệt quá lớn thì quả thực chất lượng tín dụng là yếu tố quyết định giúp khách hàng chọn lựa sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng nào.

Ngoài ra việc nâng cao chất lượng tín dụng cũng đồng nghĩa việc Ngân hàng nâng cao được sự an toàn trong hoạt động của mình, tránh được những rủi ro từ môi trường bên ngoài cũng như trong nội bộ Ngân hàng thì việc nâng cao chất lượng tín dụng làm lành mạnh hóa các quan hệ tín dụng, các thủ tục tín dụng được đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng mở rộng quan hệ tín dụng mà vẫn đảm bảo an toàn cho hoạt động của Ngân hàng. Từ đó tăng doanh thu và uy tín cho Ngân hàng. Vì những lý do trên, việc nâng cao chất lượng tín dụng Ngân hàng là điều hết sức quan trọng và cần thiết.

1.4.2. Đối với khách hàng

Có thể nói khách hàng rất khó đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng mà hầu hết khi đi vay, khách hàng chỉ chú trọng đến lãi suất vay, uy tín và công tác chăm sóc khách hàng của Ngân hàng. Điều này đồng nghĩa là khách hàng chỉ đánh giá được một mặt nhất định nào đó về chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên việc nâng cao chất lượng tín dụng cũng thực sự cần thiết đối với khách hàng, bởi lẽ chất lượng tín dụng sẽ nâng cao niềm tin của khách hàng đối với Ngân hàng.

Trong nền kinh tế thị trường, khách hàng có quyền lựa chọn Ngân hàng, khách hàng chỉ đến những Ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu của họ một cách hiệu quả, nhanh chóng. Điều này tác động ngược lại đến Ngân hàng khiến Ngân hàng tích cực nâng cao chất lượng tín dụng.

Chất lượng tín dụng của Ngân hàng được nâng cao đồng nghĩa với việc góp phần phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, lành mạnh hóa tình hình tài chính. Để đảm bảo chất lượng tín dụng thì Ngân hàng sẽ phải thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc sử dụng vốn vay của khách hàng, qua đó phát hiện được những điểm còn hạn chế trong việc sản xuất kinh doanh của khách hàng, từ đó đưa những lời khuyên cho khách hàng điều chỉnh những sai sót của mình trong hoạt động tài chính cũng như hoạt động sản xuất kinh doanh.

1.4.3. Đối với nền kinh tế

Đặc biệt đối với nền kinh tế, việc nâng cao chất lượng tín dụng là điều vô cùng cần thiết và quan trọng. Như ta đã biết tín dụng là công cụ để điều tiết, công cụ để thực hiện chủ trương chính sách về phát triển kinh tế của Đảng, Nhà nước.

Qua đó việc nâng cao chất lượng tín dụng sẽ góp phần làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh của xã hội, giúp phân đầu tư đúng hướng để khai thác khả năng tiềm tàng về tài nguyên, lao động, đảm bảo cho sự dịch chuyển cơ cấu kinh tế, phát triển cân đối giữa các ngành nghề, khu vực. Đồng thời chất lượng tín dụng cũng góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định thị trường tiền tệ, thúc đẩy khả năng tăng trưởng kinh tế, góp phần vào việc xóa đói giảm nghèo, giải quyết vấn đề việc làm. Nâng cao chất lượng tín dụng giúp cho hoạt động sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế được nâng cao, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi và lành mạnh để mọi đối tượng kinh tế đều có khả năng phát huy tiềm lực của bản thân.

1.5. Một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng của NHTM

1.5.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng

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

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

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

1.5.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng

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

Điều chỉnh cơ cấu cho vay phù hợp cơ cấu kinh tế: Tập trung đầu tư vào các ngành kinh tế đang có tốc độ tăng trưởng cao. Ở nước ta một nước đang tiến hành Công nghiệp hóa hiện đại hóa với xu hướng tăng tỷ trọng công nghiệp dịch

vụ, giảm tỷ trọng ngành nông nghiệp trong cơ cấu kinh tế thì khi tiến hành cho vay cũng cần ưu tiên cho ngành công nghiệp, dịch vụ.

Tăng cường công tác đối ngoại: Hợp tác với các Ngân hàng, tổ chức tín dụng quốc tế nhằm mở rộng thị trường cho vay liên Ngân hàng. Giảm nợ quá hạn: Tăng cường khai thác tài sản xiết nợ gồm tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh có nghĩa là hạn chế nợ quá hạn mới phát sinh, quản lý và sử dụng các tài sản xiết nợ tốt hơn.

1.5.3. Các giải pháp khác

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

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

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

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

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

**CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH - CN HẢI
PHÒNG - PGD HẢI ĐĂNG**

2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng HDBank - CN Hải Phòng - PGD Hải Đăng

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của HDBank Hải Đăng

- HDBank Hải Đăng tiền thân là ngân hàng TMCP Đại Á (DaiA Bank) chi nhánh Hải Phòng, được thành lập và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 25/7/2011, là chi nhánh đầu tiên của ngân hàng TMCP Đại Á tại Hải Phòng với quy mô 30 nhân viên.

- Năm 2013, ngân hàng TMCP Đại Á chính thức sáp nhập vào ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh và đổi tên thành HDBank từ 01/01/2014 đến nay.

- Từ đó, DaiA Bank chi nhánh Hải Phòng được sáp nhập và đổi tên thành HDBank Hải Đăng hiện nay. Địa chỉ tại Số 02, lô 22A, Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

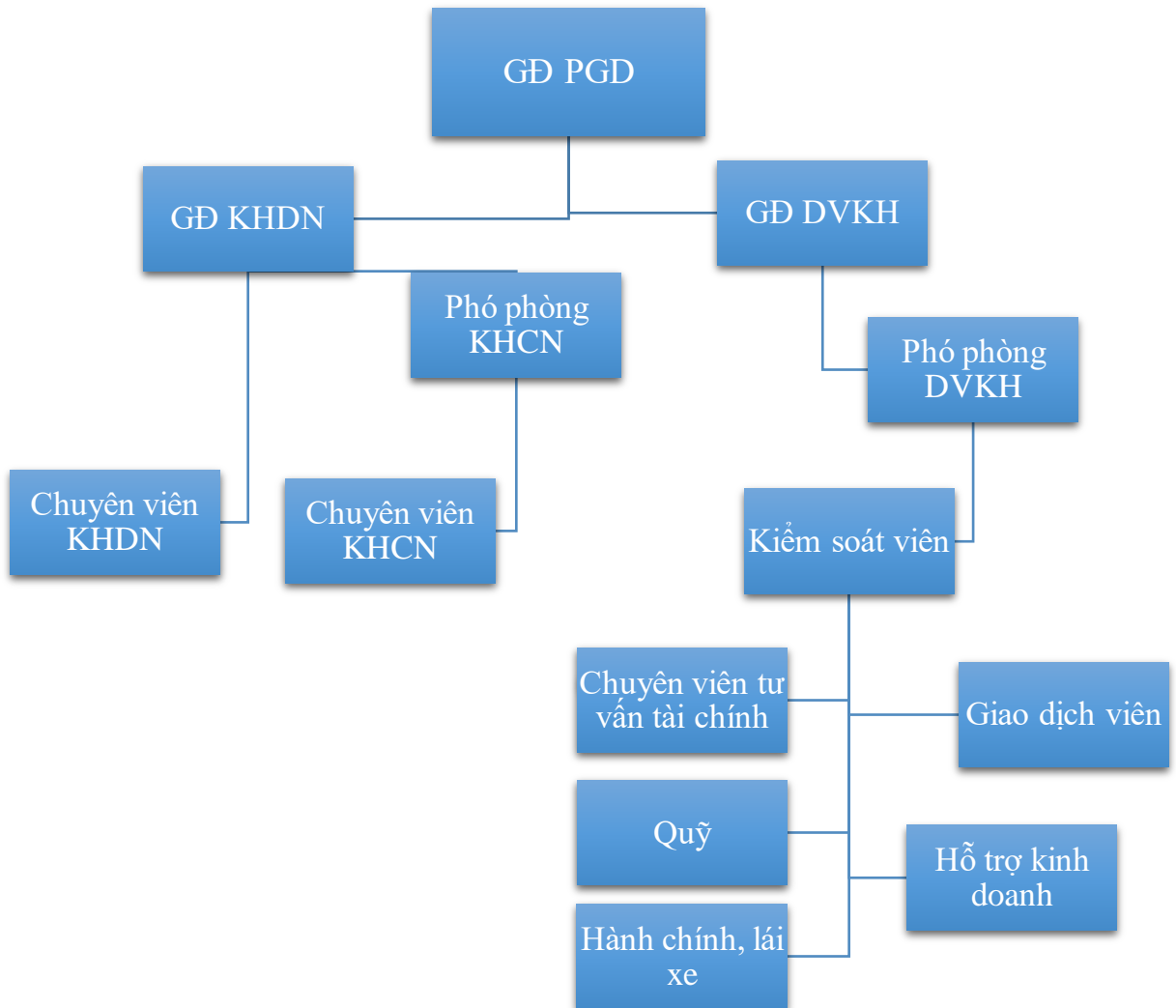
- PGD Hải Đăng là PGD trực thuộc trung tâm điều hành, đại diện pháp nhân, có con dấu, có bảng cân đối tài khoản, hoạch toán kinh tế nội bộ. PGD Hải Đăng có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp của HDBank, chịu sự ràng buộc về quyền lợi và nghĩa vụ đối với HDBank. Và HDBank chịu trách nhiệm cuối cùng về nghĩa vụ cho sự cam kết của PGD trong phạm vi được quyền.

- Trải qua hơn 3 năm hoạt động cùng sự thuận lợi của địa bàn làm việc, PGD đã không ngừng tạo được uy tín lớn đối với các nhà đầu tư, người gửi tiền, lợi nhuận hàng năm cao, số lượng nhân sự tính đến ngày 31/12/2017 là 34 người trẻ, năng động và có trình độ nghiệp vụ cao.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy

2.1.2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng

Sơ đồ : Cơ cấu tổ chức của HDBank Hải Đăng



(Nguồn: Bộ phận Hành chính- Ngân hàng HDBank Hải Đăng)

2.1.2.2. Nhiệm vụ cơ bản của một số phòng ban

• **GD PGD**

- Chịu trách nhiệm trực tiếp về hiệu quả hoạt động kinh doanh, chất lượng tín dụng, công tác huy động vốn, phát triển dịch vụ tại Phòng giao dịch;
- Chỉ đạo triển khai hoạt động tìm kiếm, khai thác, phát triển nguồn khách hàng mới, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng tại Phòng giao dịch;
- Tham gia và chịu trách nhiệm xử lý, thu hồi các khoản nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, các khoản tín dụng có tranh chấp mà không thể hoà giải có liên quan đến Phòng giao dịch.

- Tổ chức đào tạo, hướng dẫn nhân viên trong nghiệp vụ và chịu trách nhiệm quản lý, đào tạo nhân viên và phát triển đội ngũ kế cận;
- Các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo chi nhánh.

❖ **Phòng quan hệ khách hàng**

• ***Giám đốc Khách hàng doanh nghiệp:***

- Quản lý, điều hành Phòng Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) thực hiện các chức năng của Phòng theo phân công của Giám đốc QHKH
- Tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh đảm bảo đúng kế hoạch được giao của Phòng KHDN
- Quản lý khách hàng và đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng theo quy định của ngân hàng
- Tham gia xây dựng các sản phẩm, chính sách KHDN để nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng đảm bảo cạnh tranh trên thị trường
- Hướng dẫn, hỗ trợ và đào tạo CVKH DN để nâng cao chất lượng dịch vụ

• ***Phó phòng khách hàng cá nhân***

- Triển khai và cùng CBNV thực hiện kế hoạch kinh doanh được giao.
- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ Khách hàng cá nhân tại PGD theo thẩm quyền qui định và phân công.
- Truyền đạt; Cập nhật; Chỉ thị; Định hướng các quy định thuộc mảng Khách hàng cá nhân từ Trưởng phòng Khách hàng cá nhân đến các cấp CBNV.
- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Khách hàng cá nhân theo yêu cầu.
- Hỗ trợ CBNV thuộc phòng thực hiện chỉ tiêu.
- Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; đánh giá hoàn thành công việc; đề xuất và tham gia vào quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...
- Phê duyệt và hỗ trợ các vấn đề liên quan theo thẩm quyền.

• ***Chuyên viên QHKH Doanh nghiệp***

- Tiếp xúc, quản lý & chăm sóc khách hàng hiện tại
- ✓ Tìm kiếm, tiếp xúc, bán các sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng tiềm năng và khách hàng mới;
- ✓ Nắm rõ và khai thác thông tin của khách hàng nằm trong danh mục quản lý;
- ✓ Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các giao dịch của khách hàng;

- ✓ Quản lý, chăm sóc, xử lý phản ánh và giữ mối liên hệ thường xuyên với khách hàng;
- ✓ Ghi nhận phản hồi của khách hàng, đề xuất ý kiến xây dựng sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng,...
- Tìm kiếm, tiếp thị để phát triển khách hàng mới.
- ✓ Tìm kiếm, mở rộng và phát triển số lượng khách hàng cho ngân hàng;
- ✓ Thực hiện nhập thông tin theo dõi công tác tiếp thị, bán hàng trên hệ thống nhật ký bán hàng; nhập mã Cán bộ quản lý (Account Executive) trên hệ thống phần mềm Symbols để hệ thống tự động ghi nhận doanh số bán hàng;
- ✓ Tăng cường doanh số giao dịch của khách hàng theo bộ chỉ tiêu nhằm tối ưu lợi nhuận khách hàng mang lại cho HDBank.
- Thẩm định và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng
- ✓ Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn;
- ✓ Thực hiện các công việc có liên quan cấp tín dụng cho khách hàng;
- ✓ Thực hiện thẩm định và đánh giá định kỳ hàng năm thông qua tờ trình đánh giá lại khách hàng;
- ✓ Nhận biết rủi ro;
- ✓ Chịu trách nhiệm chính trong việc theo dõi tình trạng khách hàng và công tác thu hồi nợ (nếu có).
- ***Chuyên viên QHKH cá nhân***
 - Khai thác, tiếp nhận nhu cầu tín dụng của khách hàng; thu thập hồ sơ tín dụng; thẩm định khách hàng; trình hồ sơ cấp tín dụng theo quy định của HDBank.
 - Khai thác, tiếp thị bán các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của HDBank như:
 - ✓ Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán.
 - ✓ Thẻ và ngân hàng điện tử.
 - ✓ Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác.
 - Giám sát tình hình sử dụng vốn vay; giám sát định kỳ tài sản bảo đảm; đôn đốc, nhắc nợ, nhắc lãi khách hàng theo định kỳ, đảm bảo tính chính xác và hài lòng của khách hàng.
 - Thực hiện các chương trình, sự kiện quảng cáo cho các sản phẩm dịch vụ của HDBank.

- Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng hiện hữu và phát triển khách hàng mới.

❖ **Phòng dịch vụ khách hàng**

• ***Giám đốc dịch vụ khách hàng***

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ KTGD & KQ và QL & HTTD tại cụm chi nhánh.

- Truyền đạt, cập nhật, chỉ thị, định hướng các qui định thuộc mảng KTGD & KQ và QL & HTTD đến các Trưởng Phòng/Ban. - Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc hoặc cấp có thẩm quyền.

- Quản lý các vấn đề nhân sự của cụm chi nhánh.

• ***Phó phòng dịch vụ khách hàng***

- Quản lý nhân sự trực tiếp: Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; Đánh giá hoàn thành công việc; Đề xuất và tham gia vào qui trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ QL & HTTD tại PGD theo thẩm quyền qui định.

- Truyền đạt, cập nhật, chỉ thị, định hướng các quy định thuộc mảng QL & HTTD đến các cấp CBNV.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng QL & HTTD theo yêu cầu của Giám đốc DVKH.

- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc DVKH.

- Tham mưu cho Giám đốc DVKH các chính sách, qui định, qui trình liên quan mảng QL & HTTD.

• ***Kiểm soát viên***

- Kiểm soát việc tuân thủ các quy định, nghiệp vụ giao dịch đối với các chứng từ giao dịch kế toán phát sinh của GDV chuyển đến trong ngày theo sự phân công của quản lý.

- Phê duyệt chứng từ giao dịch trong hạn mức được giao.

- Đảm bảo khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất tại quầy giao dịch.

- Thực hiện công tác kế toán cuối ngày, tháng, năm. Đối chiếu sổ sách với tiền mặt thực tế để khóa sổ cuối ngày. Tổ chức lưu trữ chứng từ kế toán tại đơn vị, công tác hậu kiểm chứng từ kế toán.

- Đôn đốc, kiểm tra, kiểm soát các công việc của giao dịch viên, thủ quỹ trong việc thực hiện quy trình, quy định của hàng nhằm đảm bảo các giao dịch được thực hiện chính xác và đúng quy định.

- Đào tạo tại chỗ; truyền đạt, cập nhật các Chỉ thị, định hướng và sản phẩm mới đến GDV/ Thủ quỹ.

- Kiểm tra và kiểm soát số liệu trên các báo cáo định kỳ và phát sinh theo yêu cầu của Giám đốc Dịch vụ khách hàng hoặc cấp có thẩm quyền.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Dịch vụ khách hàng và Ngân quỹ theo yêu cầu của Giám đốc Dịch vụ khách hàng.

- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng liên quan đến nghiệp vụ do GDV, Thủ quỹ thực hiện.

- Các công việc khác theo phân công của Lãnh đạo.

• ***Chuyên viên tư vấn tài chính (BSA)***

- Tiếp nhận và xử lý hoặc chuyển các thắc mắc/phàn nàn trực tiếp từ khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

- Theo dõi, lập, triển khai, thực hiện chính sách hậu mãi đối với KHCCN, các chương trình chăm sóc khách hàng bao gồm: cập nhật thông tin về các sản phẩm mới, chương trình khuyến mãi, quà tặng hay ưu đãi cho khách hàng.

- Tìm kiếm, phát triển khách hàng mới sử dụng các sản phẩm dịch vụ.

• ***Giao dịch viên***

- Thực hiện các giao dịch nghiệp vụ liên quan đến cung cấp sản phẩm ngân hàng tại quầy

- Thực hiện nghiệp vụ và quản lý tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm và cung cấp các sản phẩm trực tuyến của ngân hàng

- Tiếp nhận & quản lý hồ sơ Thanh Toán Quốc Tế cho khách hàng.

- Hạch toán thu vốn - lãi vay... Thu phí dịch vụ từ tài khoản khách hàng theo biểu phí của HDBank ban hành.

- Phát hành thẻ.

- Thực hiện công tác lưu trữ chứng từ theo qui định và các báo cáo theo sự phân công.

- Chăm sóc và mở rộng khách hàng.

• ***Quỹ (Nhân viên kiểm ngân)***

- Thực hiện thu (chi) tiền mặt, giấy tờ có giá cho khách hàng đảm bảo đúng quy trình và nguyên tắc về việc thu (chi) của HDBank.

- Tham gia công tác vận chuyển tiền, kiểm đếm tiền tại địa điểm bên ngoài ngân hàng theo phân công của Lãnh đạo.

- Thực hiện các điều chuyển tiền đi/nhận tiền về theo yêu cầu của bộ phận điều phối tiền mặt Quỹ trung tâm.

- Hỗ trợ các dịch vụ thu (chi) tại địa điểm chỉ định của khách hàng, hỗ trợ tiếp quỹ ATM theo phân công của lãnh đạo.

• ***Hỗ trợ kinh doanh***

- Hỗ trợ CVQHKKH trong công tác hoàn thành các thủ tục để giải ngân cho KH theo quy định về nghiệp vụ QL & HTTD của HDBank.

- Thực hiện giải ngân cho KH các khoản vay thuộc thẩm quyền phê duyệt của đơn vị kinh doanh.

- Đảm bảo công tác lưu trữ và quản lý hồ sơ tín dụng của toàn PGD theo quy định.

- Thực hiện các công việc khác liên quan đến khoản cấp tín dụng sau giải ngân.

• ***Hành chính***

- Tiếp nhận các thông tin liên quan đến hành chính - quản trị từ Hội sở và từ Ban giám đốc chi nhánh.

- Cung cấp và hướng dẫn cho CBNV hoàn tất các biểu mẫu liên quan đến công tác nhân sự.

- Hỗ trợ phòng nhân sự, Ban giám đốc và các PGD/QTK/Phòng Ban trực thuộc PGD trong việc tiếp nhận nhân viên tân tuyển

- Hỗ trợ Ban giám đốc và đóng vai trò đầu mối triển khai công tác lễ tân, khánh tiết, quan hệ chính quyền địa phương theo sự phân công Ban giám đốc của PGD.

- Hỗ trợ công tác IT - CNTT tại đơn vị.

2.1.3. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của HDBank Hải Đăng

2.1.3.1. Khách hàng cá nhân

| <u>Sản phẩm tiền gửi</u> | <u>Sản phẩm tín dụng</u> |
|--|--|
| <p>Tiền gửi thanh toán</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiền gửi thanh toán• Tiền gửi lãi suất lũy tiến <p>Tiền gửi tiết kiệm</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn• Tiết kiệm tiền lãi trao ngay• Tiết kiệm Online• Tiết kiệm Tích lũy Tương lai• Tài khoản tiền gửi Bảo ngân online• Tài khoản tiền gửi Bảo ngân tương lai | <ul style="list-style-type: none">• Cho vay bổ sung vốn lưu động• Cho vay vốn kinh doanh trung dài hạn• Cho vay góp vốn phục vụ sản xuất kinh doanh• Cho vay bất động sản• Cho vay mua xe ô tô• Cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm• Cho vay tiêu dùng tín chấp• Ứng trước tài khoản cá nhân• Cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm là thẻ tiết kiệm.• Chiết khấu giấy tờ có giá do HDBank phát hành• Dịch vụ Xác minh năng lực tài chính du học/ du lịch• Dịch vụ Trung gian thanh toán tiền mua bán/ chuyển nhượng bất động sản |

| | |
|---|--|
| <p><u>Sản phẩm dịch vụ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo hiểm sức khỏe HDBank iCare • Chi trả định kỳ • Chuyển tiền trong nước • Chuyển tiền nước ngoài • Thanh toán hóa đơn • Thanh toán hóa đơn tiền điện • Thanh toán tiền vé máy bay VietJet Air • Dịch vụ Mobile BankPlus • Dịch vụ thanh toán khoản vay HD SaiSon tại HDBank • Dv thanh toán hóa đơn phí bảo hiểm Dai-ichi Life | <p><u>Sản phẩm thẻ và dịch vụ ngân hàng điện tử</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Sản phẩm thẻ</i> • Thẻ ghi nợ quốc tế Visa • Thẻ hình ảnh myCard • Thẻ trả trước HDBank Gift Card • Thẻ tín dụng quốc tế • Thẻ ghi nợ nội địa ❖ <i>Dịch vụ ngân hàng điện tử</i> • iBanking • Mobile Banking • SMS Banking • Thanh toán trực tuyến • Chuyển tiền liên Ngân hàng qua Thẻ • Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng qua số tài khoản • Dịch vụ nạp tiền điện thoại di động Topup |
|---|--|

2.1.3.2. Khách hàng doanh nghiệp

| | |
|--|--|
| <p><u>Sản phẩm huy động và dịch vụ tài chính</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Tiền gửi thanh toán</i> • Tiền gửi thanh toán • Tài khoản linh hoạt • Tài khoản lãi suất lũy tiến • Tài khoản tiền ký quỹ ❖ <i>Tiền gửi có kỳ hạn</i> • Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn • Tài khoản tiền gửi, tiền lãi trao ngay • Tài khoản kỳ hạn, rút vốn linh hoạt • Chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn • Tài khoản TG tích lũy tự động ❖ <i>Dịch vụ tài chính</i> • Thu hộ tiền mặt • Chi hộ tiền mặt • Thu tiền hóa đơn | <p><u>Sản phẩm Tín dụng và Bảo lãnh</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Tài trợ vốn lưu động</i> • Tài trợ nhà thầu thi công • Cho vay sản xuất KD trả góp • Thấu chi doanh nghiệp • Cho vay kinh doanh gạo • Cho vay thanh toán tiền điện ❖ <i>Tài trợ xuất khẩu</i> • Tài trợ XK trước khi giao hàng • Chiết khấu hối phiếu kèm theo bộ chứng từ hàng XK • Cho vay bảo đảm bằng khoản phải thu từ bộ chứng từ hàng XK ❖ <i>Tài trợ nhập khẩu</i> ❖ <i>Cho vay trung dài hạn</i> • Tài trợ đầu tư tài sản cố định/ dự án • Cho vay mua xe thế chấp bằng chính xe mua • Dự án tài trợ đặc biệt cho DN vừa và |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Thanh toán hóa đơn• Chi hộ lương - hoa hồng• Tài khoản tiền gửi tập trung• Thu NSNN và BL thuế XNK❖ <i>Dịch vụ khác</i>• Giao dịch bằng hình thức fax• Thanh toán hóa đơn tiền điện• Các tiện ích mới trên Internet Banking dành cho Doanh nghiệp | <p>nhỏ (JBIC, JICA3)</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Bảo lãnh ngân hàng</i>• Bảo lãnh trong nước |
| <p><u>Sản phẩm thanh toán quốc tế</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Chuyển tiền bằng điện (T/T)• Chuyển tiền C.A.D• Nhờ thu kèm chứng từ• Tín dụng chứng từ (L/C)• Thanh toán biên mẫu | <p><u>Sản phẩm kinh doanh ngoại hối</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Giao dịch hối đoái giao ngay (Spot)• Giao dịch hối đoái kỳ hạn (Forward)• Giao dịch hối đoái hoán đổi Swap <p><u>Dịch vụ ngân hàng điện tử</u></p> <ul style="list-style-type: none">• eBanking• mBanking• SMS -Banking• Chuyển khoản trong HDBank cho Người thụ hưởng nhận tiền mặt trên Internet Banking |

2.1.4. Những thuận lợi và khó khăn

| THUẬN LỢI | KHÓ KHĂN |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Hải Phòng là một thành phố lớn, có vị trí địa lý thuận lợi: Hệ thống cảng biển lớn nhất miền Bắc, sân bay Quốc tế Cát Bi... có vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế, văn hóa của cả nước. • HDBank- PGD Hải Đăng- chi nhánh Hải Phòng có lợi thế về địa bàn hoạt động, nằm trên đường Lê Hồng Phong- Ngô Quyền – là trục đường lớn nối liền các tuyến của trung tâm thành phố. • Khách hàng của chi nhánh bao gồm đủ các thành phần kinh tế: cá nhân, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.... Vì vậy, chi nhánh có điều kiện thuận lợi trong việc huy động vốn và mở rộng các hình thức dịch vụ phục vụ cho những dịch vụ chính để phục vụ đông đảo khách hàng. • Đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, năng động, nhiệt tình. Cán bộ công nhân viên HDBank là những người trẻ năng động, sẵn sàng đảm nhận mọi việc, có tinh thần trách nhiệm cao để hoàn thành tốt công việc, tiếp thu kiến thức mới. | <ul style="list-style-type: none"> • Chi nhánh HDBank Hải Phòng- PGD Hải Đăng nằm trên địa bàn tập trung nhiều ngân hàng thương mại: MBbank, Techcombank, ACB, Vietinbank, Vietcombank, ShinhanBank,... cạnh tranh gay gắt và quyết liệt, lãi suất huy động của các tổ chức tín dụng biến động tăng giảm liên tục, nguồn vốn huy động không ổn định. • Thị trường trong nước và quốc tế có nhiều biến động, tình hình kinh tế - xã hội đang và sẽ có nhiều khó khăn, nguy cơ phát sinh nợ quá hạn tăng cao. • Cơ sở vật chất của Phòng giao dịch tuy đã được đầu tư song vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao trong kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ Ngân hàng. • Trình độ nghiệp vụ, kiến thức tổng hợp của đội ngũ nhân viên tín dụng chưa đồng đều, nên việc đào tạo nâng cao trình độ chất lượng nhân sự là một việc làm cần thiết tại mọi thời điểm của Ngân hàng. |

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của HDBank Hải Đăng giai đoạn 2015-2017**Bảng 1: Kết quả hoạt động kinh doanh của HDBank Hải Đăng giai đoạn 2015-2017***Đơn vị: Triệu đồng*

| STT | Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|-----|-------------------------|----------|----------|----------|
| 1 | Tổng vốn huy động | | | |
| | Vốn huy động cuối kỳ | 216,568 | 372,469 | 418,260 |
| | Vốn huy động bình quân | 212,357 | 294,519 | 395,365 |
| 2 | Tổng dư nợ cho vay | | | |
| | Dư nợ cho vay cuối kì | 209,678 | 329,023 | 401,160 |
| | Dư nợ cho vay bình quân | 203,946 | 269,351 | 365,092 |
| 3 | Doanh thu | 18,666 | 31,418 | 35,880 |
| 4 | Chi phí | 21,659 | 31,677 | 34,420 |
| 5 | Lợi nhuận trước thuế | -2,993 | -259 | 1,460 |

*(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015-2017)***2.1.5.1. Công tác huy động vốn**

Kết thúc 2017 PGD Hải Đăng - Hải Phòng đã thu hút được 418,260 triệu đồng, tăng 74 % so với 2015. Xu hướng vốn huy động ngày càng gia tăng, trong đó năm 2016 có mức tăng đột phá (tăng 72%) so với năm 2015.

Trong điều kiện thị trường vốn hết sức khó khăn và chịu áp lực cạnh tranh khá lớn trong năm 2017, Ban lãnh đạo đã kiên định chỉ đạo tăng cường công tác huy động vốn, đặt công tác huy động vốn lên nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu. Tính đến 31/12/2017, các chỉ tiêu huy động vốn từ nền kinh tế của PGD Hải Đăng - Hải Phòng đều đã hoàn thành vượt mức không chỉ so với kế hoạch đã điều chỉnh, mà còn so với kế hoạch đã được thông qua hồi đầu năm.

Mức vốn huy động bình quân hàng năm cũng có sự tăng trưởng đáng kể tạo điều kiện ổn định về nguồn vốn đầu vào cho ngân hàng trong quá trình sử dụng và cấp tín dụng. Vốn được xem là yếu tố quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng và PGD Hải Đăng đã thực hiện khá tốt các hoạt động nhằm mở

rộng cả về quy mô và chất lượng các nguồn huy động với các sản phẩm huy động phong phú.

2.5.1.2. Hoạt động tín dụng

Hoạt động cấp tín dụng của PGD Hải Đăng hướng đều cả vào cả hai hoạt động cấp vốn ngắn hạn và trung dài hạn. Tuy nhiên, xét theo xu hướng trong dài hạn thì PGD Hải Đăng đang dần điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng mở rộng hoạt động cho vay ngắn hạn hơn và hướng dần vào đối tượng khách hàng doanh nghiệp nhằm bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp trong các chu kỳ sản xuất kinh doanh. Lợi thế của cho vay ngắn hạn là thời gian quay vòng vốn khá nhanh và các tài sản đảm bảo thường là các yếu tố trong quá trình sản xuất nên có thời gian luân chuyển nhanh hơn. Đồng thời PGD Hải Đăng cũng hướng tín dụng và các đối tượng khách hàng đa dạng hơn nhằm giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh vốn.

2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2015 – 2017

Bảng 2: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của HDBank Hải Đăng 2015-2017

Dvt: triệu đồng

| | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 | So sánh năm 2016 với năm 2015 | | So sánh năm 2017 với năm 2016 | |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------------|----------------|----------------------------------|----------------|
| | Số tiền | Số tiền | Số tiền | Số tiền | Tỷ trọng(%) | Số tiền | Tỷ trọng(%) |
| Tổng doanh thu | 18,666 | 31,418 | 35,880 | 12,752 | 68.31% | 4,462 | 14.2% |
| Tổng chi phí | 21,659 | 31,677 | 34,420 | 10,018 | 46.25% | 2,743 | 8.66% |
| Lợi nhuận trước thuế | -2,993 | -259 | 1,460 | 2,734 | 91.35% | 1,719 | 663.7% |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2015, 2016, 2017 của HDBank Hải Đăng)

Nhận xét:

- **Doanh thu**

Có thể thấy doanh thu của Chi nhánh đang tăng qua các năm (năm 2016 tăng 12.752 triệu đồng tương ứng với 68.31% so với năm 2015; năm 2017 tăng 4,462 triệu đồng, tăng 14,2% so với 2016.) Đây là một kết quả khả quan cho Ngân

hàng trong bối cảnh tình hình kinh tế - tài chính trong và ngoài nước có nhiều biến động.

- **Chi phí**

Thông qua số liệu, ta cũng thấy rằng chi phí của Ngân hàng trong giai đoạn 2015-2017 có sự tăng dần. Năm 2016, chi phí tăng 10,018 triệu đồng tương ứng 46.25% so với năm 2015. Đến năm 2017, chi phí tăng 2,743 triệu đồng tương ứng 8.66% so với 2016.

- **Lợi nhuận**

Doanh thu có xu hướng tăng nhưng lợi nhuận vẫn ở mức âm là do tốc độ tăng doanh thu chậm hơn tốc độ tăng trưởng của chi phí. Năm 2015, 2016 doanh thu không bù đắp được chi phí dẫn tới Ngân hàng kinh doanh không có lãi. Tuy nhiên đến năm 2017 đã có bước cải thiện rõ rệt khi tốc độ tăng trưởng chi phí bắt đầu giảm và mức lợi nhuận của ngân hàng đã dương. Điều này cho thấy những nỗ lực, cố gắng hết mình của toàn thể đội ngũ ngân hàng HDBank Hải Phòng trong suốt 1 năm vừa qua. Ngân hàng cần có những biện pháp tích cực hơn để có thể gia tăng thu thập và giảm thiểu chi phí tới mức thấp nhất để có thể thu được lợi nhuận như mong muốn.

2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng của HDBank Hải Phòng giai đoạn 2015-2017

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

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

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

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

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

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

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

Sau khi cho vay, cán bộ tín dụng rất có trách nhiệm trong công tác sử dụng vốn vay đúng mục đích và thường xuyên đôn đốc thực hiện tốt nghĩa vụ trả nợ. Kết quả đó đã chứng minh tính thiết thực và hiệu quả trong công tác thực hiện quy chế cho vay của đội ngũ cán bộ tín dụng Ngân hàng TMCP phát triển thành phố Hồ Chí Minh, chi nhánh Hải Phòng, PGD Hải Đăng.

❖ Thủ tục vay bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý
- Tài sản đảm bảo
- Báo cáo tài chính
- Hồ sơ tín dụng
- Hồ sơ giải ngân
- Chứng từ sau tất toán
- Thời gian xét duyệt nhanh chóng:

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

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

Chi nhánh đã trang bị hệ thống camera trong toàn Ngân hàng. Camera được đặt khắp mọi nơi cần thiết để đảm bảo an toàn cho Ngân hàng mặt khác ban giám đốc cũng có thể theo dõi được thái độ làm việc, phục vụ khách hàng của cán bộ trong Ngân hàng để điều chỉnh kịp thời. Ngoài ra Chi nhánh đã được trang bị lại và nâng cao một loạt máy tính mới ở tất cả các phòng, đặc biệt là phòng kinh doanh và phòng kế toán. Nhờ có hệ thống này mà những công việc giấy tờ và quản lý trở nên gọn nhẹ, tạo cho cán bộ tín dụng có nhiều thời gian tiếp cận khách hàng.

- ❖ Chất lượng cán bộ công nhân viên

Với phương châm đầu tư để đổi mới toàn bộ đội ngũ cán bộ tín dụng, HDBank Hải Đăng đã tạo điều kiện cho các cán bộ tín dụng đi học thêm, khuyến khích học nâng cao, thường xuyên cho đi học tiếp thu về nghiệp vụ và những thay đổi mới trong hoạt động tín dụng. Đồng thời tuyển mới những cán bộ tín dụng trẻ có trình độ, có lòng nhiệt tình, hăng say công việc. Điều đó đã tạo thêm luồng sinh khí mới cho toàn bộ Chi nhánh.

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

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

2.2.2.1. Hoạt động huy động vốn

Bảng 3: Kết quả công tác huy động vốn theo đối tượng.

Đơn vị: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | | Năm 2016 | | Năm 2017 | |
|-------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| | Số dư | Tỷ trọng | Số dư | Tỷ trọng | Số dư | Tỷ trọng |
| Tổng số dư tiền gửi | 216,568 | 100% | 372,469 | 100% | 418,260 | 100% |
| Số dư tiền gửi theo loại tiền | | | | | | |
| VND | 198,026 | 91.44% | 349,528 | 93,84% | 395,906 | 94,65% |
| Ngoại tệ, vàng | 18,542 | 8.56% | 22,941 | 6,16% | 22,354 | 5,35% |
| Số dư tiền gửi theo kỳ hạn | | | | | | |
| Không kỳ hạn | 21,160 | 9,77% | 24,874 | 6.68% | 25,011 | 5.98% |
| Có kỳ hạn | 195,408 | 90,23% | 347,595 | 93.32% | 393,249 | 94.02% |

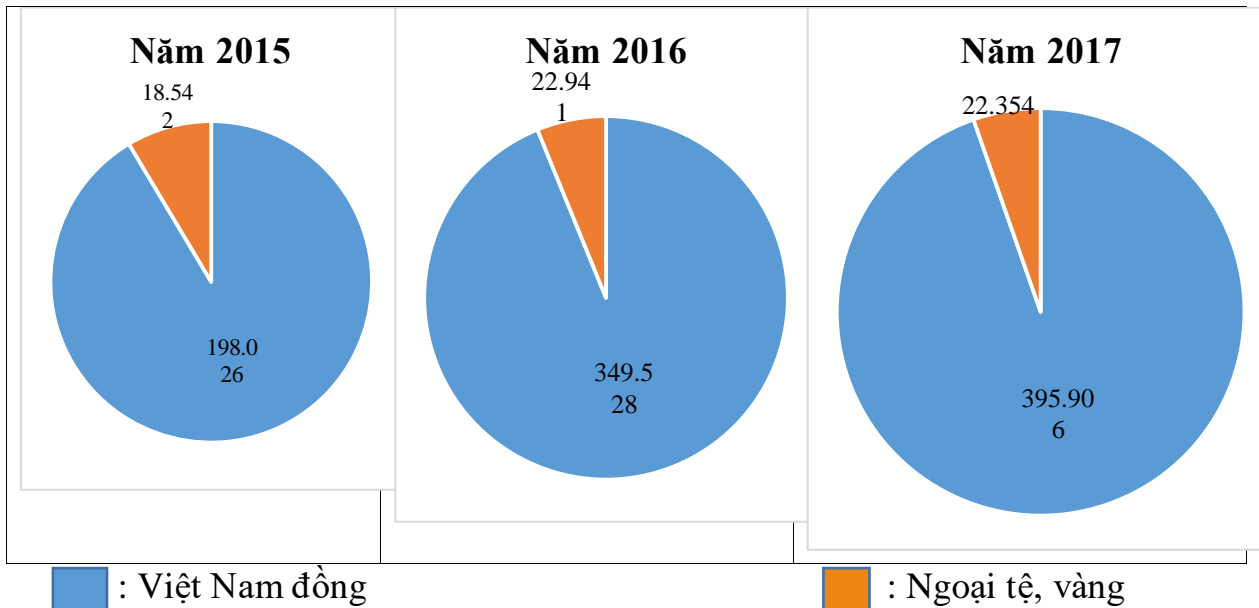
(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Nhìn vào tỷ trọng huy động vốn theo loại tiền, có thể nhận thấy:

+ Tổng nguồn vốn nói chung và nội tệ nói riêng liên tục tăng trưởng qua các năm, lượng tiền VND huy động được rất lớn. Năm 2015 đạt 198.026 triệu đồng, năm 2016 đạt 349.528 triệu đồng, so với năm 2015 đã tăng 151.502 triệu đồng, tương ứng với 2,4%, năm 2017 đạt 395.906 triệu đồng, so với năm 2015 đã tăng 46.378 triệu, tương ứng với 0.81%.

+ Nguồn vốn ngoại tệ chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ. Năm 2015 là 18.542 triệu đồng, tương ứng với 8,56%. Năm 2016 là 22.941 triệu đồng (giảm 2,4% so với năm 2015). Năm 2017 là 22.354 triệu đồng, tương ứng 5,35% (giảm 0,81% so với năm 2016).

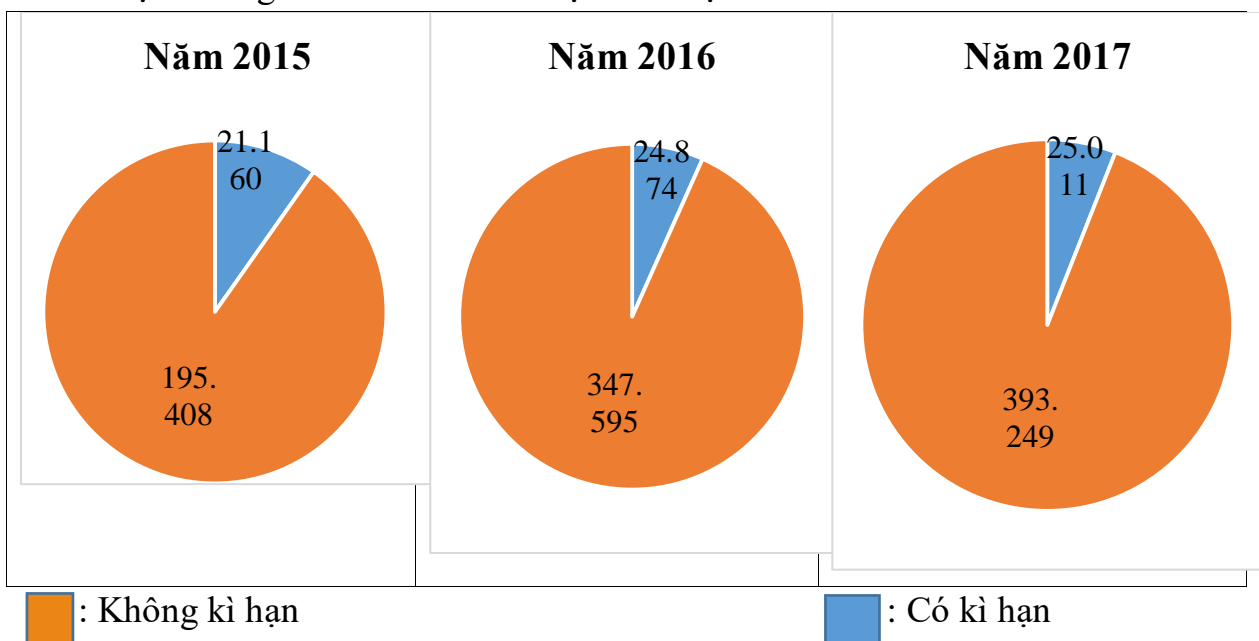
Điều này cho thấy, Chi nhánh đã có những chính sách huy động nguồn nội tệ hiệu quả, có nhiều dịch vụ đa dạng phong phú, thu hút được sự quan tâm và tạo được niềm tin cho khách hàng đến giao dịch và gửi tiền. Đạt được mục tiêu này là sự cố gắng nỗ lực đầy mạnh và thu hút huy động vốn của ngân hàng trong tình hình kinh tế Việt Nam và thế giới có nhiều biến động.



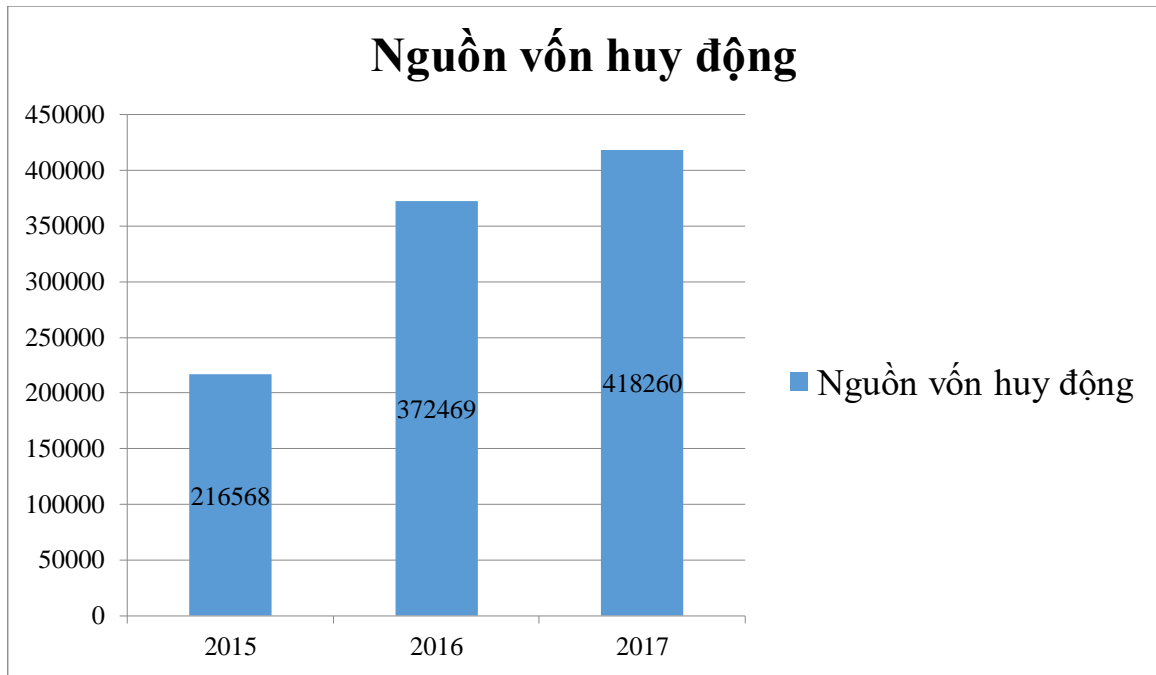
Biểu đồ 3: Tỷ trọng tiền gửi theo loại tiền

+ Tiền gửi không kỳ hạn năm 2015 là 21,160 triệu đồng (ứng với 9.77% trên tổng số vốn huy động), năm 2016 là 24,874 triệu đồng (ứng với 6.68%), tăng 3,714 triệu đồng so với năm 2015. Năm 2017 là 25,011 triệu đồng (ứng với 5.98%), tăng 137 triệu đồng so với năm 2016. Tỷ trọng loại tiền gửi này khá thấp so với tổng nguồn vốn huy động, tuy vậy loại tiền gửi này vẫn có xu hướng tăng trong những năm gần đây (2015-2017).

+ Tiền gửi có kỳ hạn năm 2015 là 195,408 triệu đồng (ứng với 90.23% trên tổng số vốn huy động), năm 2015 là 347,595 triệu đồng (ứng với 93.32%), tăng 152,187 triệu đồng (3.09%) so với 2015. Năm 2017 là 393,249 triệu đồng (ứng với 94.02%), tăng 45,654 triệu đồng (0.7%) so với 2016. Điều này cho thấy lượng tiền người dân đổ vào hình thức tiết kiệm này khá lớn, đơn giản với mục đích được hưởng lãi từ số tiền tiết kiệm của họ.



Biểu đồ 4: Tỷ trọng tiền gửi theo kỳ hạn



Biểu đồ 5: Biểu đồ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Nhìn vào biểu đồ cho thấy nguồn vốn huy động của PGD Hải Đăng đạt mức tăng trưởng ngày càng cao, đặc biệt trong năm 2017. Mặc dù trong những năm qua điều kiện huy động vốn có nhiều yếu tố không thuận lợi như tỉ lệ lạm phát cao gây tâm lí chuyên hướng sang đầu tư vào các công việc khác thay vì gửi tiền vào ngân hàng, bên cạnh đó thì thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản và thị trường vàng cạnh tranh trực tiếp trong công việc huy động vốn của dân cư và các tổ chức kinh tế, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn tăng trưởng ổn định đáp ứng đầy đủ và nhanh chóng cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Và để đạt được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, HBBank Hải Đăng đã chú trọng tìm các giải pháp thích hợp kết hợp với công tác tuyên truyền, phổ biến và quảng bá các sản phẩm dịch vụ huy động vốn của HDBank đang áp dụng đặc biệt là thể thức tiết kiệm dành cho người cao tuổi, tiết kiệm theo lãi suất bậc thang tới các tổ chức kinh tế và các nhân.

• Hiệu suất sử dụng vốn**Bảng 6: Hiệu suất sử dụng vốn của HDBank Hải Đăng (2015-2017)**

(Đơn vị: Triệu đồng)

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Tổng dư nợ | 209,678 | 329,023 | 401,160 |
| Tổng vốn huy động | 216,568 | 372,469 | 418,260 |
| Hiệu suất sử dụng vốn TD | 96.82% | 88.34% | 95.91% |

Nhìn chung, trong thời gian qua HDBank Hải Đăng đã khai thác triệt để nguồn vốn huy động của mình. Năm 2015, chỉ tiêu này là 96.82% nghĩa là bình quân cứ 100 đồng vốn huy động thì ngân hàng đã cho vay được 96.82 đồng. Năm 2016, hiệu suất sử dụng vốn tín dụng có sự giảm nhẹ xuống còn 88.34%, nhưng đến 2017 lại tăng trở lại thành 95.91%. Điều này cho thấy nhu cầu vốn vay của khách hàng là khá lớn và Ngân hàng đạt hiệu quả cao trong việc sử dụng tài sản của mình.

Tuy nhiên, hiệu suất sử dụng vốn của HDBank Hải Đăng ở mức cao như vậy cũng gây ảnh hưởng không tốt cho ngân hàng, nó cho thấy tính thanh khoản của ngân hàng đang bị đe dọa do khối lượng dự trữ không đảm bảo. Vì vậy, ngân hàng vẫn cần duy trì và mở rộng nhiều hình thức huy động vốn mới để thu hút mạnh hơn nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư, góp phần chống lạm phát thông qua việc giảm bớt lượng tiền mặt trong lưu thông, đầu tư tín dụng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng cũng như mạng lại lợi nhuận và gia tăng tính tự chủ của Ngân hàng trong hoạt động kinh doanh.

2.2.2.2. Hoạt động cho vay

Bảng 7: Các chỉ tiêu cho vay, tổng số và tỷ trọng từng loại.

Đvt: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | | Năm 2016 | | Năm 2017 | |
|-------------------------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|
| | Số dư | Tỷ trọng (%) | Số dư | Tỷ trọng (%) | Số dư | Tỷ trọng (%) |
| Tổng dư nợ cho vay | 209,678 | 100 | 329,023 | 100 | 401,160 | 100 |
| Cho vay ngắn hạn | 108,067 | 51.54 | 171,763 | 52.20 | 221,056 | 55.10 |
| Cho vay bằng VND | 108,067 | 51.54 | 171,763 | 52.20 | 221,056 | 55.10 |
| Cho vay bằng ngoại tệ | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Cho vay trung, dài hạn | 101,611 | 48.46 | 157,260 | 47.80 | 180,104 | 44.90 |
| Cho vay bằng VND | 101,611 | 48.46 | 157,260 | 47.80 | 180,104 | 44.90 |
| Cho vay bằng ngoại tệ | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Nhìn vào bảng trên ta thấy:

- Dư nợ cho vay trong năm 2016 là 329,023 triệu đồng, tăng 119,345 triệu đồng so với năm 2015, cho vay ngắn hạn bằng VND là 171,763 triệu đồng, tăng 63,696 triệu đồng, cho vay trung và dài hạn bằng VND là 157,260 triệu đồng tăng 55,649 triệu đồng so với năm 2015.

- Dư nợ cho vay năm 2017 là 401,160 triệu đồng, tăng 72137 triệu đồng so với năm 2016, cho vay ngắn hạn bằng VND là 221,056 triệu đồng tăng 49293 triệu đồng, cho vay trung, dài hạn là 180,104 triệu đồng tăng 22,844 triệu đồng so với năm 2016.

- Dư nợ cho vay tăng cho thấy việc cho vay của Ngân hàng đã có kết quả tốt. Việc cho vay tăng sẽ làm cho lợi nhuận của Ngân hàng tăng lên, đồng thời cho thấy HDBank đã có giải pháp, hướng đi đúng đắn để tăng vốn cho vay.

- Xét về cơ cấu cho vay:
 - Phân theo kì hạn, cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay. Cụ thể, năm 2015 cho vay ngắn hạn chiếm 51.54%, cho vay trung dài hạn là 48.46%. Năm 2016, cho vay ngắn hạn chiếm 52.20%, cho vay trung dài hạn là 47.84%. Năm 2017, cho vay ngắn hạn chiếm 55.10%, cho vay trung dài hạn là 44.90%.

- Phân theo loại tiền, cho vay bằng VND luôn chiếm tỷ trọng tuyệt đối trong cả cho vay ngắn hạn và trung, dài hạn.

- Nhìn chung, chất lượng tín dụng được đảm bảo, mặc dù công tác kinh doanh của Ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn, song hoạt động cho vay của HDBank Hải Đăng trong giai đoạn 2015 - 2017 đang có chiều hướng ổn định. Thành công này có được nhờ định hướng đúng đắn về đối tượng cho vay là khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ, thủ tục đơn giản, đồng thời là kết quả của đội ngũ nhân viên năng động, chăm chỉ, chăm sóc khách hàng tốt.

- ***Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ***

Bảng 8: Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn của HDBank Hải Đăng 2015-2017

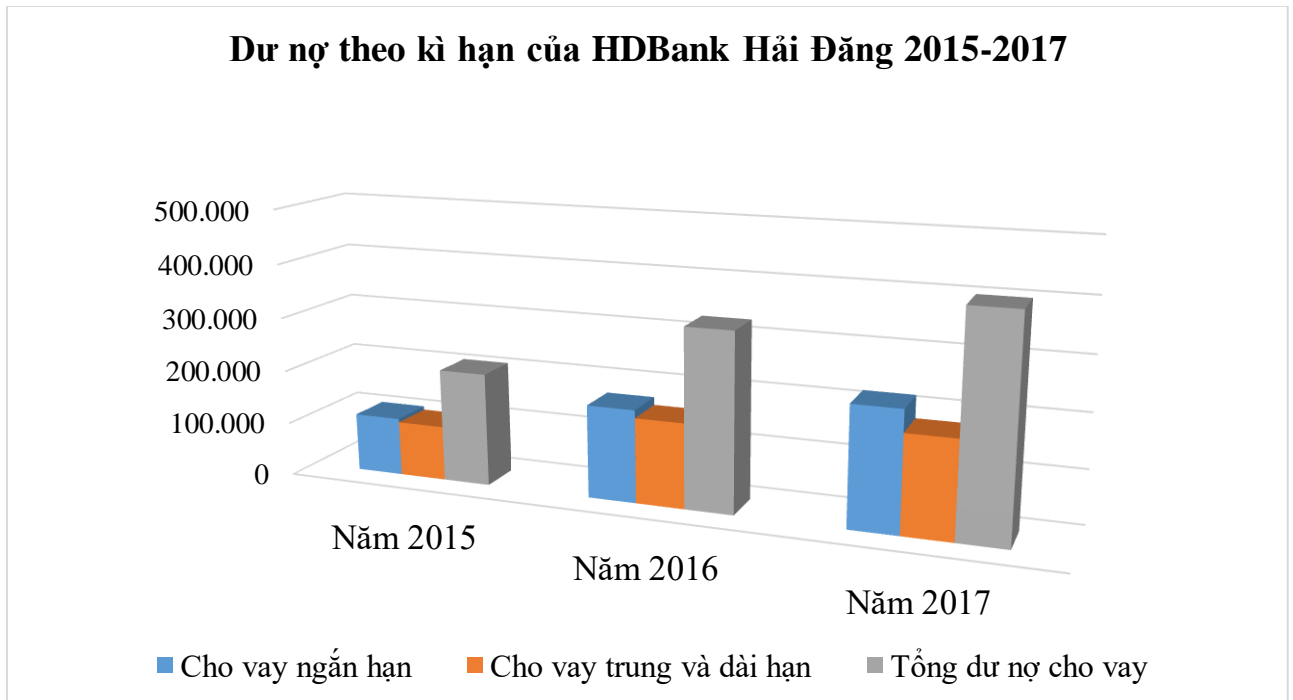
(Đơn vị: Triệu đồng)

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | So sánh năm 2016 với 2015 | | Năm 2017 | So sánh năm 2017 với 2016 | |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------------------|--------------|----------------|---------------------------|--------------|
| | | | Số tiền | % | | Số tiền | % |
| Cho vay ngắn hạn | 108,067 | 171,763 | 63,696 | 58.94 | 221,056 | 49,293 | 28.70 |
| Cho vay trung và dài hạn | 101,611 | 157,260 | 55,649 | 54.77 | 180,104 | 22,844 | 14.53 |
| Tổng dư nợ cho vay | 209,678 | 329,023 | 119,345 | 56.92 | 401,160 | 72,137 | 21.92 |

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Tỷ lệ cho vay trung và dài hạn thấp hơn cho vay ngắn hạn, nhưng nhìn chung tổng dư nợ của HDBank Hải Đăng giai đoạn 2015-2017 tuy chưa cao nhưng đang có xu hướng tăng dần qua các năm. Năm 2016 tăng 119,345 triệu đồng so với năm 2015, tương ứng 56.92%. Năm 2017 tăng 72,137 triệu đồng so

với năm 2016, tương ứng 21.92%. Trong đó, tỷ lệ cho vay ngắn hạn vẫn chiếm ưu thế.



Biểu đồ 8.1: Dư nợ theo kì hạn của HDBank Hải Đăng 2015-2017

Tóm lại, ta thấy tổng dư nợ của HDBank Hải Đăng 2015-2017 tăng dần qua các năm. Nhưng tổng dư nợ cao chưa chứng tỏ được hoạt động tín dụng của HDBank Hải Đăng là tốt. Nguyên nhân là do trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, nguồn vốn lưu động của các thành phần kinh tế thường xuyên bị thiếu hụt. Trong khi đó, nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu này cho DN chính là nguồn tín dụng ngắn hạn của Ngân hàng. Hiện nay, nước ta đã và đang trong quá trình công nghiệp hóa, tốc độ phát triển kinh tế ở mức độ cao thì vốn lưu động lại cần thiết hơn bao giờ hết. Vì vậy, rủi ro tín dụng là cao, hơn nữa việc cho vay ngắn hạn chiếm ưu thế hơn cho vay trung và dài hạn.

- *Tổng dư nợ theo chất lượng tín dụng và tỷ lệ nợ quá hạn*

Bảng 9: Chất lượng dư nợ cho vay của HDBank Hải Đăng (2015-2017)

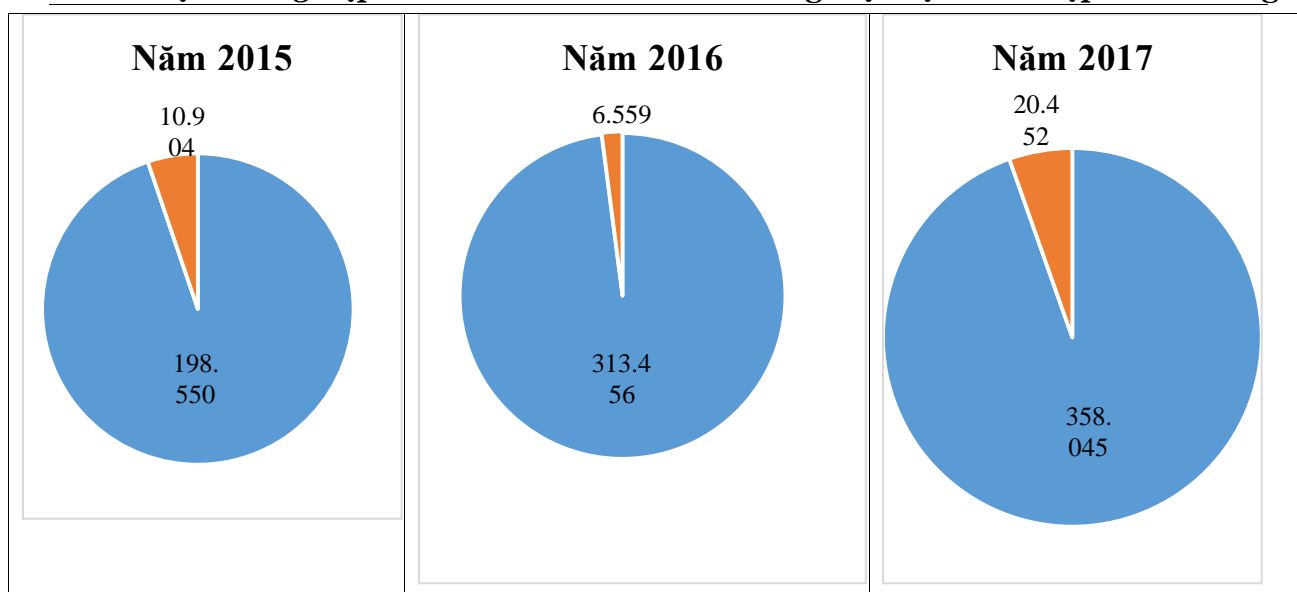
(Đơn vị: Triệu đồng)

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | | Năm 2016 | | Năm 2017 | |
|------------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng dư nợ cho vay | 209,678 | 100 | 329,023 | 100 | 401,160 | 100 |
| Nợ đủ tiêu chuẩn | 198,550 | 94.69 | 313,456 | 95.27 | 358,045 | 89.25 |
| Nợ cần chú ý | 10,904 | 5.20 | 6,559 | 1.99 | 20,452 | 5.10 |
| Nợ dưới tiêu chuẩn | 224 | 0.11 | 4,047 | 1.23 | 15,363 | 3.83 |
| Nợ nghi ngờ | 0 | 0.00 | 3,565 | 1.08 | 6,367 | 1.59 |
| Nợ có khả năng mất vốn | 0 | 0.00 | 1,396 | 0.42 | 933 | 0.23 |
| Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ | | 5.31 | | 4.73 | | 10.75 |
| Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ | | 0.11 | | 2.74 | | 5.65 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015 - 2017)

Qua bảng 9, ta thấy dư nợ vay của PGD nợ đủ tiêu chuẩn chiếm tỉ trọng lớn trên 90% trong suốt giai đoạn. Tuy nhiên nợ dưới tiêu chuẩn có xu hướng tăng lên, đặc biệt năm từ năm 2016 xuất hiện các món nợ có khả năng mất vốn. Cụ thể là:

+ Năm 2015 tỉ lệ nợ xấu là 0.11%. Tỷ lệ nợ xấu đang có xu hướng tăng, năm 2016 là 2.47%, năm 2017 là 5.65%. Nguyên nhân là do các chỉ tiêu nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn đều tăng. PGD luôn đặt vấn đề ngăn chặn và kiểm soát nợ quá hạn là một trong những mối quan tâm hàng đầu trước khi xử lí nợ quá hạn. PGD luôn có những giải pháp trong công tác xử lí nợ quá hạn, đảm bảo luôn bám sát, theo dõi chặt chẽ và từng bước khắc phục, thu hồi nợ vay hạn chế tối đa tổn thất cho Ngân hàng.



■ : Nợ cần chú ý
 ■ : Nợ đủ tiêu chuẩn

Biểu đồ 9.1: Dư nợ theo chất lượng tín dụng của HDBank Hải Đăng (2015-2017)

Qua biểu đồ, ta thấy nợ đủ tiêu chuẩn (Nợ nhóm 1) luôn chiếm tỷ trọng cao nhất (trên 90%) trong tổng dư nợ. Cụ thể nợ đủ tiêu chuẩn năm 2015 chiếm 94.64% (tương đương 198,550 triệu đồng), năm 2016 chiếm 95.27% (tương đương 313,456 triệu đồng), năm 2017 chiếm 89.25% (tương đương 358,045 triệu đồng). Mặc dù chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng đây vẫn là con số hơi thấp, nó chứng tỏ các món vay có tiềm ẩn rủi ro cao hơn.

• **Xét về tỷ lệ nợ quá hạn:**

Bảng 10: Tỷ lệ nợ quá hạn của HDBank Hải Đăng 2015-2017

Đơn vị: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Dư nợ quá hạn | 11,128 | 15,567 | 43,115 |
| Dư nợ tín dụng | 209,678 | 329,023 | 401,160 |
| Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ | 5.31% | 4.73% | 10.75% |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Nhìn vào bảng tỷ lệ nợ quá hạn trên ta có thể thấy rõ được tình hình nợ quá hạn tại HDBank Hải Đăng trong 3 năm vừa qua. Năm 2015, nợ quá hạn ở mức 11,128 triệu đồng và tỷ lệ nợ quá hạn/ tổng dư nợ là 5,31%. Năm 2016, dư

nợ quá hạn đã tăng lên 15,567 triệu đồng (tăng 4,439 triệu đồng so với năm 2015), nhưng tỷ lệ nợ quá hạn/ tổng dư nợ lại giảm xuống 4.73%. Nguyên nhân là do tổng dư nợ năm 2016 tăng mạnh. Nhưng đến năm 2017, nợ quá hạn đã tăng vọt lên 43,115 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ nợ quá hạn/ tổng dư nợ là 10.75%. Có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ năm 2017 đạt ở mức cao trên 5%.

Ta tiếp tục xét về tình hình nợ xấu của Ngân hàng qua bảng dưới đây:

Bảng 11: Tỷ lệ nợ xấu và Cơ cấu nhóm nợ xấu của HDBank Hải Đăng (2015-2017)

Đơn vị: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ | 0.11% | 2.74% | 5.65% |
| <i>Các nhóm nợ</i> | | | |
| Nợ nhóm 3 | 0.11% | 1.23% | 3.83% |
| Nợ nhóm 4 | 0.00% | 1.08% | 1.59% |
| Nợ nhóm 5 | 0.00% | 0.43% | 0.23% |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Nhìn vào bảng 11 ta có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng tăng dần qua các năm. Và đến năm 2017 tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của Ngân hàng đã ở mức 5.65%. Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ đã được khoan, nợ vay thanh toán công nợ, nợ của những đơn vị đã ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu khả quan là nợ xấu có chiều hướng tăng lên tập trung chủ yếu vẫn là nợ nhóm 3 và nhóm 4, rất dễ có nguy cơ mất vốn. Nhằm bắt được tình hình này Ngân hàng đã khẩn trương đề ra những biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2018.

- **Vòng quay vốn tín dụng**

Để đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng và khả năng quản trị các khoản tín dụng của Ngân hàng ta xem xét chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng trong 3 năm từ năm 2015 đến năm 2017.

Bảng 12: Vòng quay vốn tín dụng của HDBank Hải Đăng (2015-2017)

Đơn vị: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Doanh số thu nợ | 200,492 | 325,659 | 402,166 |
| Dư nợ bình quân | 203,946 | 263,076 | 363,913 |
| Vòng quay vốn tín dụng | 0.98 | 1.24 | 1.11 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Qua bảng số liệu trên ta thấy vòng quay vốn tín dụng của HDBank Hải Đăng diễn ra khá tốt. Cụ thể năm 2015 đạt 0,98 vòng, sang năm 2016 đồng vốn của NH quay vòng nhanh hơn so với năm 2015 đạt 1.24 vòng. Nguyên nhân là do tốc độ tăng của doanh số thu nợ nhanh hơn so với tốc độ tăng của dư nợ bình quân. Sang năm 2017, đồng vốn của NH tiếp tục quay nhanh hơn, đạt 1.11 vòng. Điều này bắt nguồn từ tín dụng ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cho vay và cả doanh số thu nợ. Trong định hướng sắp tới, Ngân hàng cần phải quan tâm thu hồi những món nợ đã đến hạn, cần có những giải pháp hữu hiệu để đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn, giúp gia tăng doanh số thu nợ, đẩy nhanh tốc độ quay vòng vốn tín dụng, góp phần nâng cao hiệu quả huy động và chất lượng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng.

- *Thu nhập từ hoạt động tín dụng*

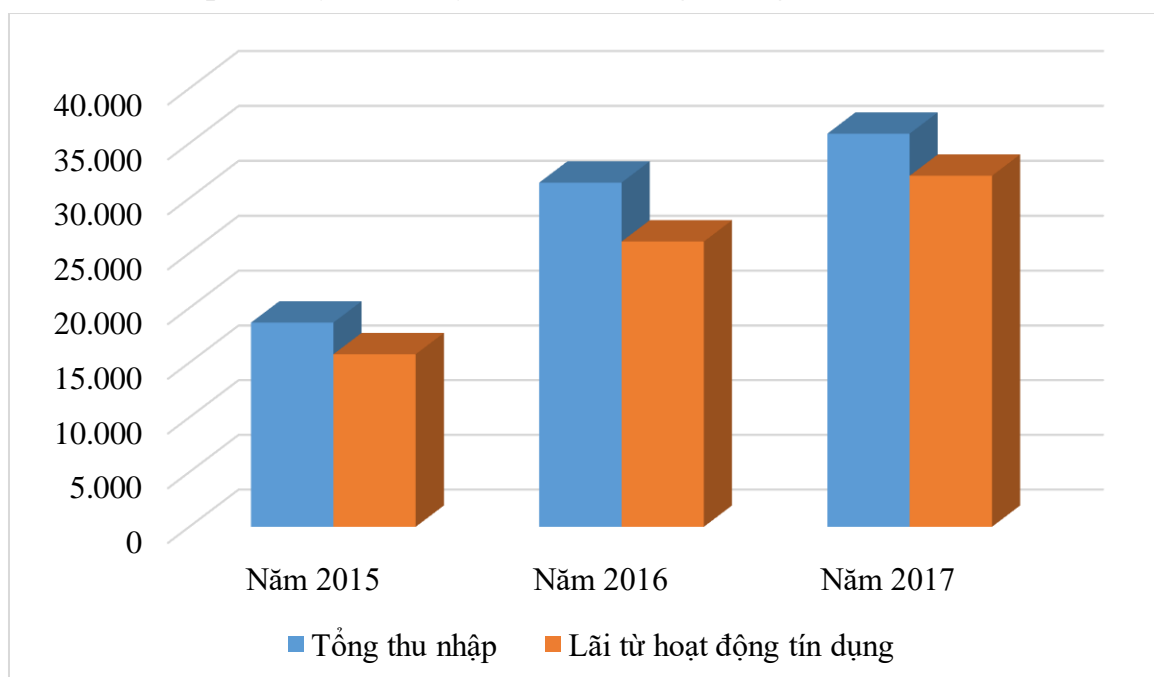
Bảng 13: Thu nhập từ hoạt động tín dụng của HDBank Hải Đăng giai đoạn 2015 - 2017

Đơn vị: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Tổng thu nhập | 18,666 | 31,418 | 35,880 |
| Lãi từ hoạt động tín dụng | 15,774 | 26,050 | 32,043 |
| Tỷ lệ TN từ hoạt động tín dụng | 84.51% | 82.91% | 89.31% |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Có thể nói trong 3 năm Ngân hàng HDBank Hải Đăng luôn giữ được tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng trên 80% là vô cùng thành công. Điều này cho thấy hiện thời Ngân hàng đang thực thi các biện pháp vô cùng hiệu quả, Ngân hàng có năng lực quản lý cho vay và thu hồi nợ khá chắc chắn. Ngân hàng cần tiếp tục xem xét và phát huy điều này hơn nữa trong tương lai.



Biểu đồ 13: Tổng thu nhập và lãi từ hoạt động tín dụng của HDBank Hải Đăng (2015-2017)

• *Thu hồi nợ*

Bảng 14: Chỉ tiêu thu hồi nợ của HDBank Hải Đăng (2015-2017)

Đơn vị: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2015 | Năm 2016 | Năm 2017 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Doanh số cho vay | 220,154 | 318,216 | 407,250 |
| Doanh số thu nợ | 200,492 | 325,659 | 402,166 |
| Hệ số thu hồi nợ | 0.91 | 1.02 | 0.99 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh HDBank Hải Đăng 2015-2017)

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của Ngân hàng. Nó phản ánh trong 1 thời kì nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì Ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Nhìn chung hệ số thu nợ của Ngân hàng có biến đổi nhưng theo hướng tích cực. Cụ thể là năm 2015, hệ số thu hồi nợ ở mức 0.91, nghĩa là cứ 100 đồng cho vay sẽ thu về được 91 đồng. Năm 2016, 2017 chỉ số này lần lượt là 1.02 và 0.99.

2.3. Đánh giá chất lượng tín dụng của HDBank Hải Đăng

2.3.1. Những thành tựu đạt được

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

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

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

- Công tác thu nợ quá hạn, nợ khó đòi được chú trọng đúng mức; phân loại nợ quá hạn, kiểm tra đối chiếu nợ được tiến hành thường xuyên. Tỷ lệ nợ quá hạn luôn được Ngân hàng chú trọng kiểm tra.

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

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

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

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Những hạn chế còn tồn tại

Mặc dù thời gian qua quy mô HĐTD tại chi nhánh tăng trưởng khá nhanh nhưng còn rất nhỏ bé. Trong đó, bộ phận tín dụng điều chuyển trong nội bộ hệ thống HDBank khá lớn cho thấy hoạt động của chi nhánh còn phụ thuộc khá nhiều vào hội sở chính, tính độc lập chưa cao.

- Hoạt động tín dụng mới chỉ tập trung vào cho vay khách hàng và chiết khấu thương phiếu, GTCG. Các loại hình tín dụng chưa phát triển đồng bộ, đáng lưu ý là hoạt động bảo lãnh hết sức nhỏ bé còn hoạt động cho thuê tài chính thì chưa được triển khai.

- Các khoản tín dụng còn tập trung vào các khoản cho vay ngắn hạn với mục đích hỗ trợ tiêu dùng, kinh doanh nhỏ. Đối tượng nhận tín dụng chủ yếu là cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Do đó, các khoản cho vay thường có quy mô nhỏ và thường là cho vay theo món.

- Tỷ lệ nợ quá hạn có xu hướng gia tăng là dấu hiệu rủi ro trong HĐTD đang gia tăng.

- Hiệu suất sử dụng vốn quá cao có thể gây ảnh hưởng không tốt cho ngân hàng, tính thanh khoản bị đe dọa do khối lượng dự trữ không đảm bảo.

- Khả năng dự báo các biến động thị trường còn hạn chế, HĐTD còn chịu ảnh hưởng lớn từ các yếu tố thị trường bên ngoài nên còn mang tính bị động.

- Các biện pháp quản trị rủi ro trong HĐTD còn mang tính khái quát chung mà chưa được triển khai thành những quy định cụ thể. Biện pháp hạn chế rủi ro tín dụng chủ yếu là yêu cầu TSDB đối với khoản tiền vay, mà TSDB ở PGD thường là BĐS và các tài sản liên quan đến BĐS. Trong điều kiện thị trường bất ổn, thị trường BĐS đóng băng, làm giảm khả năng thu hồi nợ thông qua nguồn thu nợ thứ hai này tiềm ẩn nguy cơ rủi ro tín dụng.

2.3.2.2 – Nguyên nhân của những hạn chế

- Nguyên nhân từ phía bản thân ngân hàng
 - HDBank mới được sáp nhập và hoạt động trong một thời gian ngắn, vẫn đang trong giai đoạn thâm nhập thị trường nên quy mô hoạt động còn nhỏ bé và còn cần sự hỗ trợ từ hội sở chính, tính độc lập còn hạn chế.
 - Quy mô nguồn huy động nhỏ bé và kinh nghiệm hoạt động cũng như số lượng và trình độ của cán bộ nhân viên còn hạn chế gây khó khăn trong việc triển khai những hoạt động đòi hỏi quy mô tín dụng lớn hay các cam kết bảo lãnh có mức rủi ro cao.
 - Do nguồn vốn huy động chủ yếu là nguồn ngắn hạn từ dân cư nên có tính nhạy cảm cao một mặt có tác động lớn tới việc phải duy trì một cơ cấu tài sản với bộ phận tài sản ngắn hạn lớn hơn để tạo tính linh hoạt trong điều kiện thị trường đầy biến động như thời gian vừa qua, mặt khác nó cũng khiến hoạt động của ngân hàng bị lệ thuộc nhiều hơn vào các biến động thị trường, giảm tính tự trong hoạt động.
 - Trình độ công nghệ ngân hàng chưa đáp ứng được những yêu cầu của quản trị ngân hàng theo mô hình ngân hàng hiện đại, chưa thực sự hỗ trợ hoạt động quản trị và tác nghiệp của cán bộ nhân viên trong hệ thống, nhất là trong công tác đánh giá rủi ro của các khoản tín dụng mà việc đánh giá này phần lớn dựa trên nhận định chủ quan của cán bộ tín dụng.
- Nguyên nhân từ phía khách hàng
 - Đối tượng khách hàng nhận tín dụng chủ yếu của chi nhánh là khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ, năng lực tài chính còn yếu kém nên luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với những khoản tín dụng ngân hàng.
 - Việc thu thập và hệ thống thông tin về tình hình tài chính của khách hàng rất khó khăn, gây không ít trở ngại cho công tác thẩm định tín dụng cũng như giám sát tín dụng trong quá trình tài trợ cho khách hàng.
 - Hiệu quả hoạt động của nhóm khách hàng doanh nghiệp và nhu cầu tiêu dùng cũng như thu nhập của dân cư phụ thuộc nhiều vào sự phát triển kinh tế trong từng giai đoạn nên kéo theo đó khả năng mở rộng tín dụng và hiệu quả thu

nợ của chi nhánh khi phục vụ đối tượng khách hàng này lại càng phụ thuộc nhiều hơn với những thay đổi của thị trường.

- Những nguyên nhân từ môi trường hoạt động của chi nhánh

- Tính hiệu quả của thị trường còn chưa cao. Thị trường phân mảnh và chưa đồng bộ không những gây khó khăn trong việc thu thập và thẩm định thông tin mà còn hạn chế khả năng mở rộng thị trường phục vụ của ngân hàng.

- Sự ra đời và mở rộng hoạt động của các hệ thống ngân hàng, các định chế tài chính đã tạo nên môi trường cạnh tranh gay gắt trong hoạt động ngân hàng. Trong môi trường đó, các NHTM cổ phần với quy mô vốn nhỏ bé và chưa có nhiều kinh nghiệm trong hoạt động là những người phải chấp nhận giá và chịu sự tác động lớn từ biến động thị trường.

- Hệ thống pháp luật chưa hoàn chỉnh và thiếu đồng bộ, chưa tọ hành lang vững chắc cho hoạt động của các chủ thể trong nền kinh tế. Đặc biệt đối với hoạt động của ngành ngân hàng còn thiếu những quy định, những hướng dẫn cụ thể, rõ ràng cho công tác quản trị rủi ro ngân hàng.

**CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HCM**

3.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng của HDBank Hải Đăng

Mục tiêu chung: Đẩy mạnh toàn diện các mặt hoạt động của ngân hàng, tăng trưởng huy động vốn song song với tăng trưởng tín dụng, tiếp tục phát huy các hoạt động huy động vốn là thế mạnh của PGD Hải Đăng, phản ứng linh hoạt với thị trường, nhanh chóng đưa ra các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động huy động vốn, cho vay. Nỗ lực cải tổ và tái cấu trúc, tăng năng lực tài chính, năng lực quản trị, tiếp tục đầu tư công nghệ, xây dựng PGD Hải Đăng hướng tới sự tăng trưởng bền vững và lành mạnh..

3.1.1. Về công tác huy động vốn.

- Mở rộng thị phần, phát triển vị thế của PGD Hải Đăng trên địa bàn, phấn đấu vươn lên giữ vị trí hàng đầu trên địa bàn về thị phần huy động vốn.

- Tăng trưởng Huy động vốn bình quân: 35%/năm

- Đẩy mạnh công tác huy động tại chỗ bằng cách cải tiến phong cách giao dịch, thực hiện tốt công tác mở tài khoản cá nhân, đa dạng hóa các loại hình tiền gửi dân cư, thực hiện nhanh chóng và an toàn công tác chuyển tiền và thanh toán.

- Ngân hàng thường xuyên tuyên truyền, quảng cáo và tiếp thị KH để khai thác nguồn vốn, đặc biệt là tiền gửi của tổ chức kinh tế xã hội, bám sát các đơn vị có số dư tiền gửi lớn để một mặt tạo lập mối quan hệ lâu dài với KH, mặt khác để tranh thủ nguồn vốn đầu vào có lãi suất thấp nhằm tạo lợi thế cạnh tranh trong sử dụng vốn, phấn đấu trong một thời gian nhất định có thể tự túc được hoàn toàn vốn tại chỗ.

3.1.2. Về công tác tín dụng.

HDBank Hải Đăng phấn đấu đưa tổng mức dư nợ tăng lên 20% so với năm 2017. Cụ thể:

- Dư nợ thành phần kinh tế tăng 15% trong đó dư nợ kinh tế quốc dân chiếm tỷ trọng trên 35% trên tổng dư nợ. Đặc biệt quan tâm tới đầu tư tín dụng đối với lĩnh vực kinh tế quốc doanh tạo môi trường phát triển kinh tế Nhà Nước để chỉ đạo nền kinh tế quốc dân.

- Tăng cường vững chắc trong cho vay trung - dài hạn. Hoạt động này phải tăng từ 15% đến 20% so với năm 2017. Đồng thời NH đa dạng hóa các hoạt động cho vay, đầu tư xây dựng, cải tiến kỹ thuật...

- Trên cơ sở nâng cao chất lượng tín dụng, NH phân đầu kiểm chế nợ xấu xuống dưới 3% so với tổng dư nợ. Đồng thời hạn chế tối đa phát sinh nợ quá hạn đối với các khoản vay mới.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại HDBank Hải Đăng

Có nhiều giải pháp khác nhau để có thể nâng cao chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Tùy vào từng thực trạng tại mỗi Ngân hàng mà ta có thể đưa ra được những giải pháp cụ thể khác nhau. Và sau đây là một số giải pháp đối với HDBank Hải Đăng:

3.2.1. Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng

Cán bộ tín dụng là những người trực tiếp giao dịch với khách hàng, đánh giá chất lượng tín dụng và triển khai hoạt động tác nghiệp của ngân hàng. Vì thế chất lượng cán bộ tín dụng có tác động trực tiếp nhất và quan trọng nhất đối với hiệu quả HĐTD.

Một trong những yếu kém lớn nhất và cũng là yêu cầu bức thiết nhất đối với hệ thống NHTM Việt Nam hiện nay là chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên còn thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngân hàng. Vì thế, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng về mọi mặt là một trong những mục tiêu chiến lược hàng đầu của HDBank nhằm tạo động lực cho sự phát triển của ngân hàng.

- Thường xuyên có kế hoạch tổ chức cho cán bộ được đào tạo (6 tháng/lần). Hướng dẫn, tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên sâu, thường xuyên trang thiết bị thêm hiểu biết về pháp luật, ngoại ngữ, tin học... tạo điều kiện cho họ nâng cao trình độ kiến thức và năng lực kinh nghiệm làm việc.

- Có kế hoạch tăng cường, bồi dưỡng cán bộ nhân viên cả số lượng và chất lượng bằng cách cử họ đi đào tạo học đại học, cao học. Kiên quyết thực hiện, sắp xếp lại những cán bộ không đáp ứng được yêu cầu công việc.

- Thực hiện phân công công việc theo năng lực, kinh nghiệm của mỗi người. Quy định nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn rõ ràng đối với từng cán bộ nhân viên NH, thường xuyên kiểm tra giám sát các hoạt động của họ, tránh tình trạng làm sai làm hỏng không xác định được trách nhiệm thuộc về ai. Cán bộ cố tình vi phạm quy định hoặc có hành vi gian trá phải giải quyết, xử lý thực

hiện chế độ thưởng phạt phân minh cần thiết có chế độ đãi ngộ, lương thưởng khác nhau đối với nhiệm vụ quan trọng khác nhau.

- Phân công các cán bộ giỏi, có kinh nghiệm kèm cặp những cán bộ trẻ, ít kinh nghiệm. Hằng năm, NH nên tổ chức các cuộc thi về chất lượng cán bộ ngành NH để giúp họ có điều kiện về học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau và tự nâng cao trình độ của mình.

3.2.2. Thành lập bộ phận quản lý rủi ro và kiêm nhiệm xử lý nợ xấu

Hiện nay, HDBank Hải Đăng vẫn chưa có bộ phận quản lý rủi ro và xử lý nợ xấu chuyên biệt, công tác kiểm soát nội bộ, quản lý rủi ro và xử lý nợ xấu vẫn do Giám đốc và phòng Khách hàng đảm nhiệm nên thường xuyên xảy ra tình trạng chòng chéo nhiệm vụ, công việc, tạo gánh nặng lên cán bộ nhân viên mà hiệu quả xử lý và thu hồi nợ xấu lại không cao.

Vì vậy, để giải quyết những vấn đề trên về lâu dài, tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh thuận lợi, HDBank Hải Đăng nên thành lập, xây dựng bộ phận quản lý rủi ro.

- Cơ cấu tổ chức: từ 3 đến 5 cán bộ nhân viên

- Chức năng nhiệm vụ:

+ Quản lý rủi ro: xây dựng và quản lý các công cụ, mô hình quản lý rủi ro và thực hiện phân tích rủi ro đối với các loại rủi ro tín dụng, thị trường (thanh khoản), quản lý các công cụ như hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, công cụ thẩm định tín dụng định tính, công cụ cảnh báo sớm rủi ro, công cụ quản lý rủi ro thanh khoản.

+ Kiêm nhiệm chức năng xử lý nợ xấu: phối hợp với các cơ quan chức năng địa phương tìm hướng giải quyết, đôn đốc, giám sát và đẩy nhanh công tác thu hồi các khoản nợ xấu. Trên cơ sở đó cán bộ tín dụng kết hợp với phòng quản lý rủi ro sẽ đưa ra và chọn lọc những phương án tối ưu, khả thi nhất để tiến hành thu hồi nợ. Các phương án, biện pháp được cán bộ tín dụng đưa ra, sau đó phòng quản lý rủi ro cùng cán bộ tín dụng tiến hành chọn lọc, xem xét để tìm ra phương án tối ưu nhất để đôn đốc thu hồi nợ nhanh nhất.

Mặt khác, phòng quản lý rủi ro cũng cần phải thường xuyên báo cáo lên cấp trên để nhanh chóng nắm bắt được phương hướng xử lý nợ và các văn bản hướng dẫn tạo điều kiện cho quá trình xử lý nợ đúng quy định và ít tốn thời gian, chi phí.

• Dự kiến hiệu quả mang lại

Với việc thành lập thêm bộ phận xử lý nợ xấu như vậy, dự kiến trong năm 2018PGD sẽ đạt được những kết quả khả quan hơn, tỷ lệ các khoản nợ xấu phát sinh từ nguyên nhân chủ quan sẽ giới hạn dưới 3%. Việc thành lập thêm phòng ban trên sẽ dẫn đến phát sinh thêm chi phí hoạt động hàng năm nhưng sẽ hạn chế được tối đa rủi ro, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh cho PGD.

3.2.3 Tăng cường đôn đốc xử lý, thu hồi đối với từng khoản nợ xấu.

* Xử lý các khoản nợ xấu còn khả năng thu hồi

Ngân hàng cần tiến hành các biện pháp đôn đốc thu hồi thích hợp với từng khoản nợ xấu nhằm đạt hiệu quả thu hồi cao nhất, trong thời gian ngắn nhất. Đây được xem là biện pháp ít tốn kém nhất nhưng hiệu quả mang lại không phải là nhỏ. Cụ thể :

- Đối với Nợ quá hạn < 12 tháng: Ngoài việc gửi gửi văn bản thông báo nợ quá hạn, kết hợp với việc tăng cường kiểm tra kết quả quá trình sử dụng vốn, thực hiện tài chính, tài sản đảm bảo... cán bộ tín dụng có thể tiến hành tư vấn cho khách hàng về các đối tác có quan hệ kinh tế để tránh xảy ra những vụ lừa đảo, hoặc các hợp đồng vô hiệu dẫn đến rủi ro cho khách hàng (cũng như Ngân hàng).

- Đối với các khoản Nợ quá hạn > 12 tháng, nguy cơ rủi ro cao thì công tác đôn đốc cần được thực hiện liên tục và chặt chẽ hơn:

+ Tiến hành thương lượng với khách hàng về các biện pháp xử lý nợ. Cần ưu tiên các khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có thiện chí trả nợ và có khả năng trả nợ. Các biện pháp thương lượng với khách hàng phải gắn với cơ chế, chính sách...

+ Tranh thủ sự giúp đỡ của các cơ quan, chính quyền địa phương... để nâng cao kết quả thực hiện.

+ Có các hình thức thu nợ thích hợp: Một phần hoặc toàn phần, thu gốc trước lãi sau... tạo điều kiện cho khách hàng có điều kiện hoàn trả đủ gốc và lãi.

* Tiếp tục khai thác xử lý các khoản nợ có tài sản bảo đảm.

Trước hết, phải rà soát lại toàn bộ hồ sơ, thủ tục đảm bảo tiền vay của các khoản nợ xấu. Tiến hành bổ sung hoàn chỉnh kịp thời những bộ hồ sơ thiếu còn thiếu tính hợp lệ, hợp pháp và đầy đủ để tạo điều kiện tốt cho việc xử lý. Vấn đề phức tạp nhất là xử lý tài sản là nhà, đất vì đã có nhiều thay đổi trong các quy định cấp giấy tờ sở hữu, quyền sử dụng...Ngân hàng cần có biện pháp bổ sung

khi khách hàng đã xin đổi, cấp lại giấy tờ theo quy định mới để làm cơ sở cho việc xử lý tránh xảy ra việc lợi dụng, lừa đảo.

Tổ chức đánh giá lại hiện trạng, giá trị của các tài sản đảm bảo và tiến hành phân loại các tài sản đó, từ đó đề ra biện pháp xử lý thích hợp như:

- Ngân hàng có thể để cho khách hàng tự xử lý tài sản để trả nợ dưới sự giám sát của Ngân hàng. Biện pháp này được áp dụng khi khách hàng có thiện chí trả nợ nhằm đơn giản hoá thủ tục, giải quyết nhanh, giảm thấp chi phí nhưng giá bán cao... làm giảm bớt thiệt hại cho cả khách hàng và Ngân hàng.

- Đối với nợ xấu là tài sản thế chấp, cầm cố, tài sản gán nợ, tài sản toà án giao cho Ngân hàng thì các tổ chức tín dụng phải chủ động xử lý theo các hình thức:

+ Tự bán công khai trên thị trường và bán qua trung tâm dịch vụ bán đấu giá tài sản đối với những tài sản đủ điều kiện.

+ Bán cho công ty mua bán nợ của Bộ tài chính (khi được thành lập)
Trường hợp bán tài sản giá trị thấp hơn giá trị nợ tồn đọng thì phần chênh lệch được xử lý từ nguồn dự phòng rủi ro của HDBank Hải Đăng.

- Đối với những tài sản bảo đảm nợ vay thuộc những vụ án đã được toà án phán quyết nhưng chưa giao cho Ngân hàng thì tập hợp trình Ban chỉ đạo cơ cấu lại đề nghị Chính phủ yêu cầu cơ quan thi hành án nhanh chóng giao cho HDBank Hải Đăng để tiến hành xử lý thu nợ.

- Đối với những tài sản chưa đầy đủ pháp lý và hiện không có tranh chấp thì HDBank Hải Đăng tập hợp báo cáo trình Ban chỉ đạo cơ cấu lại tài chính đề nghị Chính phủ yêu cầu các cơ quan chức năng có thẩm quyền hoàn thiện thủ tục pháp lý để nhanh chóng thanh lý tài sản thu hồi nợ.

- Đối với những tài sản chưa bán được thì HDBank Hải Đăng cần tiếp tục cải tạo, sửa chữa, nâng cấp tài sản để bán, cho thuê, khai thác kinh doanh góp vốn, liên doanh bằng tài sản thu hồi nợ. HDBank Hải Đăng cần phải có nguồn vốn tương ứng nếu để tài sản đó lại Ngân hàng để sử dụng.

* Dự kiến hiệu quả mang lại

Kết hợp những biện pháp xử lý, thu hồi và khai thác các khoản nợ xấu với việc thành lập phòng quản lý rủi ro kiêm nhiệm công tác xử lý nợ xấu, dự kiến trong năm 2018 HDBank Hải Đăng sẽ thu hồi 85% số nợ xấu còn tồn đọng trong và trước năm 2017.

3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn

Huy động vốn và sử dụng vốn để cho vay là hai mặt của quá trình luân chuyển vốn qua ngân hàng. Vì thế không thể tách rời hai hoạt động này, chúng có ảnh hưởng qua lại đến nhau, nhất là về tính an toàn và khả năng sinh lời. Vì vậy, để nâng cao hiệu quả HĐTD thì nhất thiết phải nghiên cứu cơ cấu và sự phát triển của nguồn vốn huy động để từ đó có những biện pháp thực hiện thiết thực. Việc huy động vốn phải đáp ứng được yêu cầu cho vay, chi phí huy động vốn phải trên cơ sở hiệu quả sinh lời của các hoạt động cho vay và đầu tư, đảm bảo nguyên tắc hoạt động vì mục tiêu lợi nhuận củ NHTM. Tính ổn định và tốc độ tăng trưởng nguồn là điều kiện cho phát triển HĐTD với hiệu quả cao hơn. Hơn nữa, hiệu suất sử dụng vốn của HDBank Hải Đăng đang ở mức rất cao, cho thấy nguồn dự trữ có thể không đảm bảo, vì vậy càng cần thiết đẩy mạnh huy động vốn để có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu vay của khách đồng thời đảm bảo nguồn dự trữ của ngân hàng. Một số biện pháp có thể thực hiện để nâng cao chất lượng và quy mô nguồn vốn huy động:

- Một mặt xác định thị trường huy động vốn chủ yếu của ngân hàng, từ đó tiến hành phân loại khách hàng, có những chính sách và tiện ích đối với bộ phận khách hàng truyền thống và đối tượng khách hàng chủ yếu. Mặt khác không ngừng tìm kiếm các thị trường tiềm năng, thu hút vốn từ nhiều nguồn, tạo sự đa dạng trong cơ cấu nguồn.

- Xác định đầy đủ, kịp thời sự thay đổi cơ cấu nguồn, tốc độ quay vòng các bộ phận trong nguồn huy động, tính nhạy cảm của nguồn. Từ đó đưa ra những giải pháp thích hợp để điều chỉnh cơ cấu nguồn và cơ cấu tài sản có, đảm bảo sự cân đối giữa nguồn và sử dụng nguồn, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

3.2.5. Các giải pháp hỗ trợ khác

- Nâng cao trình độ công nghệ ngân hàng

Công nghệ ngân hàng là một yêu cầu hết sức cơ bản. Do kinh doanh trong lĩnh vực đặc biệt, nhu cầu về thông tin và xử lý thông tin một cách chính xác và hiệu quả là điều vô cùng quan trọng đối với ngân hàng. Do đó cần phải chú trọng nâng cao trình độ công nghệ ngân hàng từ đó phục vụ tốt hơn cho hoạt động kinh doanh nói chung cũng như công tác tín dụng nói riêng.

- ***Cho vay gắn liền với sử dụng các dịch vụ, tiện ích của ngân hàng*** (dịch vụ tài khoản thanh toán, phát hành thẻ tín dụng và dịch vụ ngân hàng điện tử)

Đây là các dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động tín dụng nhằm giảm chi phí hoạt động cho ngân hàng và tăng thêm tiện ích cho khách hàng góp phần thu hút thêm khách hàng và việc quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng cũng tốt hơn.

- ***Đẩy mạnh các hoạt động marketing***

Vai trò của marketing trong kinh doanh nói chung và trong kinh doanh ngân hàng nói riêng là không thể phủ nhận. Trước hết, marketing tham gia vào việc giải quyết những vấn đề cơ bản của hoạt động kinh doanh ngân hàng, hoạt động marketing trở thành cầu nối gắn kết hoạt động của ngân hàng với thị trường. Đặc biệt, hoạt động marketing tạo vị thế cạnh tranh cho ngân hàng, do đó trong thời gian tới ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động marketing hơn nữa để thu hút khách hàng.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ

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

Nhà nước cần tăng cường biện pháp quản lý đối với các doanh nghiệp, cần phải kiên quyết trong việc sắp xếp lại doanh nghiệp. Tạo điều kiện để nâng cao chất lượng tín dụng. Nhà nước nên ban hành, hoàn thiện và đồng bộ các bộ luật, văn bản luật có liên quan đến môi trường kinh tế, pháp lý vững chắc cho tất cả các hoạt động của doanh nghiệp cũng như bản thân Ngân hàng. Việc hoàn thiện môi trường pháp lý là rất cần thiết, các văn bản luật không được chồng chéo nhau mà vừa đảm bảo tính bình đẳng vừa kích thích cho tất cả các hoạt động của nền kinh tế phát triển.

3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

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

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát hoạt động của NHTM, xây dựng hệ thống thanh tra đủ mạnh về chất lượng, số lượng, đảm bảo thực hiện kiểm soát hoạt động NHTM tại chỗ, từ xa có hiệu quả, hạn chế đến mức thấp

nhất rủi ro có thể xảy ra. Tăng cường tính độc lập, tự chủ và trách nhiệm của công tác thanh tra kiểm soát.

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

3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM

- Hoàn thiện hệ thống chấm điểm tín dụng theo hướng ngày càng chặt chẽ hơn, sát hơn với các tiêu chuẩn quốc tế, nâng cao tính khách quan và tính hiệu quả cho công tác thẩm định tín dụng khách hàng.

- Trên sở tăng cường hiệu quả hoạt động giám sát nội bộ, cần có sự phân công, phân nhiệm rõ ràng giữa các bộ phận phòng ban và các cấp quản lý, tăng cường tính độc lập và chủ động của các chi nhánh.

- Thiết lập bộ phận chuyên trách liên kết hoạt động và thông tin giữa các bộ phận, các chi nhánh. Từ đó, một mặt tăng cường tính hiệu quả giám sát hoạt động toàn hệ thống, mặt khác hỗ trợ kịp thời hoạt động của từng bộ phận, chi nhánh.

- Đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro nói chung mà quản trị rủi ro tín dụng nói riêng thông qua việc triển khai các quy định và biện pháp cụ thể đối với các cấp quản lý cũng như cán bộ nhân viên.

KẾT LUẬN

Trên cơ sở thực hiện mục tiêu và yêu cầu của đề tài, khóa luận đã hoàn thành một số nội dung nghiên cứu sau:

1. Phân tích về mặt lý luận những vấn đề cơ bản về chất lượng tín dụng.
2. Phân tích thực trạng tín dụng của HDBank Hải Đăng từ đó nêu được những mặt tích cực và rút ra những vấn đề còn tồn tại, hạn chế cần nghiên cứu và giải quyết để không ngừng nâng cao chất lượng tín dụng của PGD.
3. Nêu một số giải pháp cụ thể đóng góp cho chi nhánh nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của chi nhánh đảm bảo an toàn tín dụng và hiệu quả tín dụng.

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

Bên cạnh đó, hoạt động tín dụng tại chi nhánh giai đoạn 2015 – 2017 còn tồn tại một số hạn chế: việc đa dạng hóa đối tượng cho vay chưa thực sự hoàn thiện, tỷ trọng cho vay ngắn hạn so với trung dài hạn vẫn còn chênh lệch lớn, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu có xu hướng tăng. Chính vì vậy để khắc phục được các hạn chế trên, HDBank Hải Đăng cần tập trung vào một số giải pháp như: hoàn thiện công tác tín dụng (đa dạng hóa đối tượng và phương thức cho vay), đẩy mạnh việc thu hút vốn nhằm cân đối cơ cấu vốn, kiểm tra giám sát các khoản vay, thực thi chiến lược khách hàng lâu dài...

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

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Luật các tổ chức tín dụng*, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
2. Nguyễn Văn Tiến (2013), *Tín dụng ngân hàng*, NXB Thống kê.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2015), *Luật các tổ chức tín dụng*
4. Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – CN Hải Phòng – PGD Hải Đăng, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2015, 2016, 2017*.
5. Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – CN Hải Phòng – PGD Hải Đăng, *Báo cáo thường niên năm 2015, 2016, 2017*.
6. PGS.TS Đinh Xuân Hạng (2012), *Quản trị tín dụng ngân hàng thương mại*. NXB Tài chính.
7. PGS.TS. Phan Thị Cúc (2010) , *Tín Dụng - Ngân Hàng*, NXB Thống kê.
8. Website: <https://www.hdbank.com.vn/>, www.cafef.vn,
www.luanvan.net.vn, www.tailieu.vn.