BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Sinh viên : Đỗ Khắc Hà

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Diệp

HẢI PHÒNG - 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

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

Sinh viên : Đỗ Khắc Hà
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Diệp

HẢI PHÒNG – 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Đỗ Khắc Hà **Mã SV**:1212404027

Lớp: QT1601T **Ngành**: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

- Khóa luận đề cập đến các lý luận chung nhất về Ngân hàng thương mại, các hoạt động chính của ngân hàng thương mại, lý luận cơ bản về tín dụng và chất lượng tín dụng làm tiền đề để tiến hành nghiên cứu đề tài.

- Phân tích số liệu và đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng để tìm ra các giải pháp hợp lý nhằm giải quyết các khuyết điểm còn tồn tại trong kinh doanh của ngân hàng. Đưa ra các giải pháp và kiến nghị đối với bản thân ngân hàng và các cơ quan có thẩm quyền.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán. Bài báo cáo được viết dựa trên các số liệu từ:

- Báo cáo tài chính của Vietbank chi nhánh Hải Phòng năm 2017, 2018, 2019.

- Báo cáo thường niên của Vietbank chi nhánh Hải Phòng năm 2017, 2018, 2019.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng (Vietbank)

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Họ và tên: NGUYỄN THỊ DIỆP

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín - Chi nhánh Hải Phòng

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 30 tháng 03 năm 2020

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 30 tháng 06 năm 2020

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN	Đã giao nhiệm vụ ĐTTN
Sinh viên	*Người hướng dẫn*
Đỗ Khắc Hà	Nguyễn Thị Diệp

Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên : Nguyễn Thị Diệp

Đơn vị công tác : Khoa Quản trị kinh doanh – Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Họ và tên sinh viên : ***Đỗ Khắc Hà*** Chuyên ngành: *Tài chính – Ngân hàng*

Đề tài tốt nghiệp : Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.

Nội dung hướng dẫn : Toàn bộ khóa luận

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

- Có tinh thần tự giác, nghiêm túc trong quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp;
- Chủ động trong công việc, có kế hoạch;
- Hoàn thành đúng tiến độ.

2. Đánh giá chất lượng của đồ án/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…)

- Đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại
- Phân tích được thực trạng hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng. Các số liệu trích dẫn có nguồn, số liệu đầy đủ, đáng tin cậy. Cách trình bày số liệu và phân tích logic, khoa học và làm rõ được vấn đề nghiên cứu.
- Các giải pháp đưa ra đều dựa trên kết quả phân tích đánh giá về thực trạng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng. Giải pháp có cơ sở căn cứ thực tiễn, có tính khả thi.

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ ☐ Không được bảo vệ ☐ Điểm hướng dẫn ☐

Hải Phòng, ngày 29 tháng 06 năm 2020
Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Diệp

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU 1
TÍNH CẤP THIẾT. 1
CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG 3
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 3
1.1.Tổng quan về Ngân hàng thương mại 3
1.1.1Khái niệm Ngân hàng thương mại (NHTM) trong nền kinh tế. 3
1.1.2.Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại 4
1.2.Tín dụng ngân hàng và các sản phẩm tín dụng chủ yếu của NHTM hiện nay 7
1.2.1.Khái niệm về tín dụng 7
1.2.2.Phân loại tín dụng và các hình thức tín dụng ngân hàng. 8
1.2.3.Vai trò của tín dụng 11
1.3.Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại 12
1.3.1.Khái niệm chất lượng tín dụng 12
1.3.2. Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng 13
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởnng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại 21
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN CHI NHÁNH HẢI PHÒNG 27
2.1.LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN CHI NHÁNH HẢI PHÒNG 27
2.1.1.Giới thiệu khái quát Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín 27
2.1.2. Khái quát về ngân hàng VietBank chi nhánh Hải Phòng. 29
2.1.3.Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Vietbank chi nhánh Hải Phòng 31
2.2.THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG 33

2.2.1.Hoạt động huy động vốn 33
..... 34
2.2.2.Tình hình tín dụng 36
2.2.3.Các hoạt động khác 40
Hoạt động dịch vụ 40
Công tác tổ chức 40
2.3.ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG 41
2.3.1.Phân tích, đánh giá tổng quát chất lượng tín dụng tại chi nhánh 41
2.3.2.Những kết quả đạt được 47
2.3.3.Những vấn đề còn tồn tại – Nguyên nhân. 49
CHƯƠNG 3:GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG 56
3.1.ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG 56
3.2.MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG. 57
3.2.1.Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực 57
3.2.2.Tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn 59
3.2.3.Đẩy mạnh marketing ngân hàng: 60
3.2.4.Chính sách cho vay: 61
3.2.5.Hoàn thiện công tác thẩm định tài sản đảm bảo: 61
3.2.6.Công tác xử lý nợ, nợ quá hạn 64
3.2.7.Xây dựng văn hoá giao dịch VietBank 66
KẾT LUẬN 68
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 69

DANH MỤC VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTM CP	Ngân hàng thương mại Cổ phần
Vietbank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
DN	Doanh nghiệp
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TMCP	Thương mại Cổ phần
TSĐB	Tài sản đảm bảo
HĐKD	Hoạt động Kinh doanh
VNĐ	Việt Nam đồng
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
PTTD	Phân tích tín dụng

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Biểu 1: Tổng nguồn vốn huy động..... 35
Biểu 2: Tổng dư nợ của chi nhánh giai đoạn 2017 - 2019..... 37
Biểu 3: Tỷ trọng cho vay theo kỳ hạn của Vietbank Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2019 38
Biểu 4: Tỷ trọng cho vay theo ngoại tệ của Vietbank Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2019 38
Biểu 5: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ của chi nhánh..... 45
Bảng 1: Bảng nguồn vốn của chi nhánh trong giai đoạn 2017 - 2019..... 35
Bảng 2: Chất lượng tín dụng của VietBank Hải Phòng..... 38
Bảng 3: Cơ cấu dư nợ của chi nhánh giai đoạn 2017 - 2019..... 39
Bảng 4: Tình hình hoạt động tín dụng của chi nhánh 42
Bảng 5: Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh giai đoạn 2017 - 2019 44
Bảng 6: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động tín dụng..... 45

LỜI CẢM ƠN

Khóa luận tốt nghiệp của em được hoàn thành với sự hướng dẫn chỉ dạy tận tình của Thạc sỹ Nguyễn Thị Diệp – Giảng viên Khoa Quản trị Kinh doanh trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng và sự nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp số liệu của các cán bộ đang công tác tại phòng tín dụng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín chi nhánh Hải Phòng.

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

Với mong muốn hoàn thành khóa luận có tính khoa học và thực tiễn cao, song do trình độ chuyên môn và kiến thức còn hạn chế nên bài Khóa luận của em sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các thầy cô để bài Khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, em xin kính chúc Quý thầy cô trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng và các cán bộ ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín chi nhánh Hải Phòng luôn dồi dào sức khỏe, công tác tốt.

Em xin chân thành cảm ơn !

LỜI NÓI ĐẦU

TÍNH CẤP THIẾT.

Trong nền kinh tế thị trường, hệ thống ngân hàng được xem như huyết mạch của cả nền kinh tế. Hệ thống ngân hàng quốc gia hoạt động một cách lành mạnh, thông suốt là tiền đề để các nguồn lực tài chính được luân chuyển, phân bổ và sử dụng có hiệu quả, từ đó kích thích sự tăng trưởng kinh tế một cách bền vững. Cùng với sự nghiệp đổi mới của đất nước, ngành ngân hàng thương mại ở Việt Nam đã có những bước phát triển vượt bậc, lớn mạnh về mọi mặt, kể cả số lượng, chất lượng và quy mô. Giai đoạn 2017 – 2019 được coi là giai đoạn đầy biến động đối với nền kinh tế Việt Nam nói riêng và thế giới nói chung. Cuộc chiến tranh thương mại Mỹ - Trung, chính sách thắt chặt tiền tệ của Fed và nhiều ngân hàng trung ương lớn trên thế giới…đã và đang đặt ra nhiều thách thức cho ngành ngân hàng Việt Nam trong quá trình tăng trưởng và phát triển. Bước sang năm 2020, do ảnh hưởng của đại dịch Covid – 19, nền kinh tế nước ta bị tác động nặng nề, xuất nhập khẩu hàng hoá bị đình trệ, doanh nghiệp phải đóng cửa tạm thời, công nhân nghỉ việc….Dẫn đến khả năng trả các khoản tín dụng cho ngân hàng bị ảnh hưởng, thậm chí không có khả năng thanh toán các khoản vay đến hạn.

Tuy nhiên, việc nâng cao chất lượng tín dụng và an toàn trong hoạt động kinh doanh ngân hàng không chỉ là vấn đề quan tâm của riêng ngành ngân hàng mà nó là mối quan tâm chung của Nhà nước và toàn xã hội. Bởi vì, có mở rộng đầu tư tín dụng, chất lượng tín dụng lành mạnh mới có tác dụng thúc đẩy hoạt động sản xuất, kinh doanh, đầu tư …của các thành phần kinh tế trong xã hội, cũng là điều kiện cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng được mở rộng và phát triển.

Chính từ thực tế nêu trên, có thể thấy nâng cao chất lượng tín dụng là một vấn đề cấp thiết và quan trọng hơn bao giờ hết. Nó ảnh hưởng trực tiếp và sâu sắc tới hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng Thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín nói riêng, cụ thể là tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng. Do vậy, em đã chọn đề

tài : " Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng " làm khoá luận tốt nghiệp, với mong muốn có thể đóng góp một phần nào đó giúp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng ngân hàng thương mại.

MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

-Cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại

-Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín chi nhánh Hải Phòng để thấy những hạn chế, tồn tại trong hoạt động tín dụng và tìm ra nguyên nhân tại Vietbank chi nhánh Hải Phòng.

-Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - chi nhánh Hải Phòng phù hợp với thực trạng và điều kiện phát triển trong tình hình mới.

ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng.

Phạm vi nghiên cứu: Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng trong khoảng thời gian từ năm 2017 – 2019.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp xử lý số liệu

Phương pháp thống kê

Phương pháp phân tích, so sánh

Phương pháp tổng hợp, phân tích chỉ số

NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

Ngoài phần mở đầu và kết luận, danh mục bảng biểu và sơ đồ nội dung khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.Tổng quan về Ngân hàng thương mại

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

Ngân hàng thương mại (NHTM) ra đời và phát triển gắn liền với các hoạt động sản xuất kinh doanh của nhân dân và nền kinh tế. Trong các nước phát triển hầu như không có một công dân nào là không có quan hệ giao dịch với một Ngân hàng thương mại nhất định nào đó. NHTM được coi như là một định chế tài chính quen thuộc trong đời sống kinh tế. Khi nền kinh tế càng phát triển thì hoạt động dịch vụ của Ngân hàng càng đi sâu vào tận cùng những ngõ ngách của nền kinh tế và đời sống con người. Mọi công dân đều chịu tác động từ các hoạt động của Ngân hàng, dù họ chỉ là khách hàng gửi tiền, một người vay hay đơn giản là người đang làm việc cho một doanh nghiệp có vay vốn và sử dụng các dịnh vụ Ngân hàng.

Ngân hàng thương mại là một sản phẩm độc đáo của nền sản xuất hàng hoá trong kinh tế thị trường, một tổ chức có tầm quan trọng đặc biệt trong nền kinh tế. Bản chất, chức năng, các hoạt động nghiệp vụ của các ngân hàng hầu như là giống nhau song quan niệm về ngân hàng lại không đồng nhất giữa các nước trên thế giới.

Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về NHTM:

- Ở Mỹ: Ngân hàng thương mại là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.
- Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941) cũng đã định nghĩa: "Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính".
- Ở Việt Nam, Định nghĩa Ngân hàng thương mại: Ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền

ký gửi từ khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán

Theo luật các tổ chức tín dụng: Ngân hàng thương mại là tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động của ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo quy định của luật các tổ chức tín dụng và các quy định khác của pháp luật. (Nghị định số 59/2009/NĐ-CP của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM)

Như vậy, mặc dù có nhiều cách thể hiện khác nhau về định nghĩa NHTM, nó tuỳ thuộc vào tập quán pháp luật của từng quốc gia, từng vùng lãnh thổ nhưng khi đi sâu phân tích, khai thác nội dung của từng định nghĩa đó, người ta dễ dàng nhận thấy rằng: NHTM là định chế tài chính trung gian quan trọng vào loại bậc nhất trong nền kinh tế thị trường. Nhờ có nó mà các luồng tiền nhàn rỗi nằm rải rác trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại và được sử dụng để cấp tín dụng cho các tổ chức kinh tế, cá nhân để phát triển kinh tế xã hội.[1]

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

1.1.2.1.Nghiệp vụ nguồn vốn (Huy động vốn)

Đây là nghiệp vụ khởi đầu, tạo điều kiện cho mọi hoạt động của NHTM. Khi một NHTM cần vốn cho hoạt động kinh doanh của mình thì có thể huy động ở một số nguồn chính như : Nguồn từ chủ sở hữu, Nguồn tiền gửi, Nguồn vay mượn và một số nguồn khác.

* Huy động từ chủ sở hữu:

Về khía cạnh kinh tế, vốn chủ sở hữu là vốn riêng có của NHTM do các chủ sở hữu đóng góp và các quỹ của ngân hàng được hình thành trong quá trình kinh doanh được thể hiện ở dạng lợi nhuận để lại. Nguồn vốn này có tính ổn định cao, NHTM không phải hoàn lại. Nó có vai trò quan trọng trong việc tài trợ cho các hoạt động mở rộng quy mô của các NHTM (liên doanh, liên kết, mở rộng mạng lưới,...). Các NHTM thường huy động nguồn này thông qua nghiệp vụ phát hành cổ phiếu, trái phiếu được chuyển đổi thành cổ phiếu, nhận vốn cấp phát của Ngân sách Nhà nước,... Nhìn chung việc huy động dưới hình thức nào là do tính chất sở hữu của NHTM quyết định.

* Huy động từ tiền gửi:

Nguồn vốn từ chủ sở hữu thường có tỷ lệ nhỏ so với số tiền mà NHTM sử dụng trong hoạt động kinh doanh. Vì vậy phần lớn là NHTM phải huy động từ nguồn tiền gửi. Đặc điểm cơ bản của nguồn vốn này là NHTM chỉ được quyền sử dụng nó trong một thời gian nhất định còn quyền sở hữu nó thuộc về những người gửi tiền. Dựa vào tính khả dụng của vốn thì NHTM có thể huy động dưới các hình thức sau:

-Tiền gửi không kỳ hạn: Là loại tiền gửi hoàn toàn theo mục đích khả dụng. Mục đích của khách là muốn sử dụng các tiện ích của NHTM cung ứng. NHTM có nhiệm vụ phải chi trả bất cứ lúc nào mà khách hàng yêu cầu.

- Tiền gửi có kỳ hạn: Là loại tiền gửi có sự tham thoả thuận về thời gian rút tiền giữa khách hàng và ngân hàng. Trong thời gian này ngân hàng có quyền chủ động sử dụng tiền do khách hàng ký gửi. Nếu khách hàng muốn rút tiền trước hạn phải được sự đồng ý của ngân hàng.

- Tiền gửi tiết kiệm: Đây là một bộ phận thu thập bằng tiền của các cá nhân tạm thời nhàn rỗi được gửi vào NHTM dưới nhiều hình thức: Tiết kiệm không kỳ hạn, tiết kiệm có kỳ hạn, tiết kiệm mua nhà,... Với mục đích chủ yếu là tiết kiệm và sinh lời.

* Nguồn vay mượn:

Sau khi đã sử dụng hết vốn, nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu cho vay vốn của khách hàng hoặc phải đáp ứng nhu cầu thanh toán và chi trả của khách hàng, các NHTM có thể sử dụng nghiệp vụ đi vay ở Ngân hàng trung ương, ở các NHTM khác, vay ở thị trường tiền tệ, vay các tổ chức nước ngoài,... Vốn đi vay thông thường chiếm tỷ trọng không lớn trong kết cấu nguồn vốn. Tuy nhiên, nó rất cần thiết và có vị trí quan trọng để đảm bảo cho Ngân hàng hoạt động kinh doanh một cách bình thường.

* Huy động từ các nguồn khác: Ngoài một số nguồn cơ bản trên thì NHTM có thể huy động vốn thông qua nghiệp vụ Ngân hàng đại lý, Ngân hàng phục vụ,... uy tín của NHTM là cơ sở quan trọng để mở rộng nguồn vốn này.

1.1.2.2.Hoạt động sử dụng vốn

Huy động được vốn nhàn rỗi, NHTM phải cân nhắc để hiệu quả hoá những nguồn vốn huy động được. Với mục tiêu chủ yếu là an toàn và sinh lời, hoạt động sử dụng vốn của NHTM tập trung ở ba nghiệp vụ chính: Dự trữ, Cho vay và Đầu tư.

* Dự trữ:

Sự trữ là nghiệp vụ nhằm duy trì khả năng thanh toán của ngân hàng để đáp ứng nhu cầu chi trả cho khách hàng. NHTM phải duy trì một bộ phận vốn (bằng tiền mặt) để thực hiện nghiệp vụ dự trữ. Mức dự trữ này cao hay thấp tuỳ thuộc vào qui mô hoạt động của NHTM, mối quan hệ thanh toán và chuyển khoản, thời vụ của các khoản chi trả tiền mặt.

Tiền dự trữ bao gồm: Dự trữ bắt buộc và dự trữ thặng dư. Chúng được hình thành bởi các nguồn: Tiền mặt tại két của NHTM, Tiền gửi tại Ngân hàng trung ương, Tiền gửi ở các tổ chức tín dụng, Tiền đang trong quá trình thu.

* Cho vay:

Cho vay là nghiệp vụ chủ yếu của NHTM để tạo ra lợi nhuận. Nguồn thu từ hoạt động cho vay thường chiếm tỷ lệ lớn nhất trong tổng thu nhập của ngân hàng. Tuy nhhiên, nó cũng là lĩnh vực có nhiều rủi ro và phức tạp nhất.Rủi ro tín dụng có thể do ý muốn chủ quan của ngân hàng như : Xây dựng chiến lược sai, Thẩm định hồ sơ không chính xác, Cho vay không tuân theo nguyên tắc,... cũng có thể do nguyên nhân khách quan như: Hoả hoạn, lũ lụt,... Hoạt động cho vay liên quan chặt chẽ với tất cả các lĩnh vực của nền kinh tế từ tiêu dùng đến sản xuất kinh doanh. Do vậy, cùng với sự phát triển của nền kinh tế, nghiệp vụ cho vay ngày càng đa dạng nhằm thoả mãn nhu cầu về vốn cho nền kinh tế, tạo điều kiện tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Các hình thức cho vay chủ yếu như: Cho vay ngắn hạn, Cho vay trung và dài hạn, Cho vay có đảm bảo,...

* Đầu tư: Hoạt động này bao gồm đầu tư chứng khoán và các hoạt động đầu tư khác:

- Đầu tư chứng khoán: Nghiệp vụ này mang lại cho NHTM một khoản lợi nhuận tương đối lớn (sau cho vay). Trong trường hợp chưa tìm ra khách hàng

đáng tin cậy để cho vay thì đầu tư chứng khoán là nơi giải quyết vốn một cách hữu hiệu nhất cho NHTM. Tuy nhiên, nó cũng chứa nhiều rủi ro. Vì vậy NHTM cần phân tích kỹ lưỡng trước khi lựa chọn loại chứng khoán nào để đầu tư.

- Ngoài ra, NHTM có thể đầu tư nhằm mục đích sinh lợi bằng nhiều hình thức khác như góp vốn liên doanh, đầu tư vào trang thiết bị,...

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

Nền kinh tế càng phát triển, các dịch vụ Ngân hàng theo đó cũng phát triển theo để đáp ứng yêu cầu ngày càng đa dạng của công chúng. Thực hiện các hoạt động trung gian mang tính dịch vụ sẽ đem lại cho các NHTM những khoản thu nhập khá quan trọng. Điều cần lưu ý là các dịch vụ Ngân hàng sẽ giúp NHTM phát triển toàn diện. ở các nước phát triển, các NHTM cạnh tranh với nhau bằng con đường " phi giá", tức là luôn có những dịch vụ mới cung cấp tiện nghi cho khách hàng. Dịch vụ Ngân hàng càng phát triển thể hiện xã hội công bằng văn minh, nền công nghiệp càng phát triển. Lợi nhuận của NHTM không chỉ ở đầu tư, cho vay, mà gần phần nửa ở các dịch vụ, nhưng lại là lĩnh vực ít rủi ro.

Nghiệp vụ trung gian của NHTM rất đa dạng và phong phú như : Dịch vụ chuyển tiền từ địa phương này sang địa phương khác, Dịch vụ chuyển khoản, Dịch vụ khấu trừ tự động, Thu chi hộ,... Qua đó NHTM sẽ thu được một khoản phí dịch vụ.

1.2. Tín dụng ngân hàng và các sản phẩm tín dụng chủ yếu của NHTM hiện nay

1.2.1.Khái niệm về tín dụng

Theo tài liệu nghiên cứu của các nhà sử học và kinh tế học, hoạt động vay mượn hay cho vay lấy lãi tồn tại trong khoảng thời gian 2000 – 1500 năm trước công nguyên. Thậm chí, hoạt động tín dụng xuất hiện trước sự ra đời của các ngân hàng. Thuật ngữ "tín dụng" *credit, kpegum*. Xuất phát gốc từ La tinh *crediltum* tức là sự tin tưởng, tín nhiệm. Theo ngôn ngữ Việt Nam đó là sự vay mượn theo sự tin tưởng, tín nhiệm giữa các bên.

Khái niệm tín dụng có thể được nhìn nhận từ nhiều góc độ:

-Tín dụng là sự trao đổi các tài sản hiện tại để nhận các tài sản cùng loại trong tương lai.

-Tín dụng là quan hệ mua bán quyền sử dụng vốn, giá cả là lãi suất.

-Tín dụng là quan hệ kinh tế, theo đó một người thoả thuận để người khác sử dụng số tiền hay tài sản của mình trong một thời gian nhất định với các điều kiện có hoàn trả vốn và lãi.

Một cách chung nhất, khái niệm tín dụng theo pháp luật ngân hàng Việt Nam ghi nhận rằng, tín dụng là quan hệ vay (mượn) dựa trên cơ sở tin tưởng và tín nhiệm giữa bên cho vay (mượn) và bên đi vay (mượn). Theo đó, bên cho vay chuyển giao một lượng vốn tiền tệ (hoặc tài sản) để bên vay sử dụng có thời hạn. Khi đến hạn, bên vay có nghĩa vụ hoàn trả vốn (tài sản) ban đầu và lãi suất.

Tín dụng ngân hàng

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

-Có sự chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người ở hữu sang cho người sử dụng.

-Sự chuyển nhượng này mang tính tạm thời hay có thời hạn.

-Sự chuyển nhượng này có kèm theo chi phí.

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

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

➢ ***Phân loại tín dụng theo thời gian***

-Tín dụng ngắn hạn: là loại cho vay có thời hạn dưới một năm. Mục đích của loại cho vay này thường là nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản lưu động.

-Tín dụng trung hạn: là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm. Mục đích cho vay thường là tài trợ cho đầu tư vào tài sản cố định hoặc cải tiến kỹ thuật

hợp lý hoá sản xuất, đổi mới quy trình công nghệ và xây dựng mới những công trình loại nhỏ thời hạn thu hồi vốn nhanh.

-Tín dụng dài hạn: là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm. Mục đích của loại này thường là để tài trợ vào các dự án đầu tư.

➢***Phân loại tín dụng theo mục đích tín dụng***

-Tín dụng phục vụ sản xuất lưu thông hàng hoá: là loại tín dụng được cung cấp cho các nhà sản xuất và kinh doanh hàng hoá để đáp ứng nhu cầu về vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh để dự trữ nguyên vật liệu, cho vay chi phí sản xuất hoặc đáp ứng nhu cầu thiếu vốn trong quan hệ thanh toán giữa các doanh nghiệp.

-Cho vay bất động sản: là loại cho vay để đầu tư vào bất động sản như mua đất đai, nhà cửa, hoặc xây dựng, mở rộng đất đai.

-Tín dụng tiêu dùng: là loại cho vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ giá đình như mua chịu hàng hoá, xây dựng nhà ở hoặc các phương tiện cần thiết khác.

➢***Phân loại theo đặc điểm luân chuyển vốn***

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

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

➢ ***Phân loại theo đảm bảo***

- Tín dụng không có đảm bảo: là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người khác mà chỉ dựa vào uy tín của khách hàng vay vốn để quyết định.Tín dụng không cần đảm bảo có thể được cấp cho các khách hàng có uy tín, thường là khách hàng làm ăn thường xuyên có lãi, tình hình tài chính vững mạnh, ít xảy ra tình trạng nợ nần dây dưa, hoặc món vay tương đối nhỏ so với vốn của người vay. Các khoản cho vay theo chỉ thị của Chính phủ mà Chính phủ yêu cầu không cần tài sản đảm bảo.

- Tín dụng có đảm bảo bằng tài sản: là loại tín dụng mà theo đó ngân hàng cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm cho tiền vay như thế chấp, cầm cố,

hoặc bảo lãnh của một bên thứ ba nào khác. Tín dụng dựa trên cam kết đảm bảo yêu cầu ngân hàng và khách hàng phải ký hợp đồng đảm bảo.

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

- Cho vay theo món: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng mà theo đó khách hàng sẽ phải làm hồ sơ vay vốn cho từng lần vay với lãi suất, thời hạn trả tiền và số tiền vay xác định.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng mà theo đó khách hàng chỉ cần lập một bộ hồ sơ cho nhiều khoản vay. Ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức, chỉ giới hạn dư nợ mà không giới hạn doanh số.

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

- Cho vay chỉ có một kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là cho vay trả nợ một lần khi đáo hạn: là loại cho vay mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn. Loại cho vay này thường áp dụng cho những khoản vay nhỏ và có thời hạn ngắn.

- Cho vay có nhiều kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là vay trả góp: là loại cho vay mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau. Loại cho vay này áp dụng cho những khoản vay lớn có thời hạn dài.

- Cho vay trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn trả nợ cụ thể mà tùy khả năng tài chính của mình người đi vay có thể trả nợ bất cứ lúc nào hay còn

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

➢ ***Phân loại theo hình thức***

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

- Cho vay: là việc ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định.

- Bảo lãnh: là việc ngân hàng cam kết thực hiện các nghĩa vụ tài chính hộ

khách hàng của mình. Mặc dù không phải xuất tiền ra, song ngân hàng đã cho khách hàng sử dụng uy tín của mình để thu lợi.

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

1.2.3.Vai trò của tín dụng

Trong điều kiện nền kinh tế nước ta hiện nay, tín dụng có các vai trò sau:

+ Thứ nhất: Đáp ứng nhu cầu vốn để duy trì quá trình sản xuất được liên tục đồng thời góp phần đầu tư phát triển kinh tế.

Việc phân phối vốn tín dụng đã góp phần điều hoà vốn trong toàn bộ nền kinh tế, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất được liên tục. Tín dụng còn là cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư. Nó là động lực kích thích tiết kiệm đồng thời là phương tiện đáp ứng nhu cầu về vốn cho đầu tư phát triển.

Trong nền kinh tế sản xuất hàng hoá, tín dụng là một trong những nguồn vốn hình thành vốn lưu động và vốn cố định của doanh nghiệp, vì vậy tín dụng đã góp phần động viên vật tư hàng hoá đi vào sản xuất, thúc đẩy tiến bộ khoa học kỹ thuật đẩy nhanh quá trình tái sản xuất xã hội.

+ Thứ hai: Thúc đẩy quá trình tập trung vốn và tập trung sản xuất. Hoạt động của ngân hàng là tập trung vốn tiền tệ tạm thời chưa sử dụng, trên cơ sở đó cho vay các đơn vị kinh tế. Mặt khác quá trình đầu tư tín dụng được thực hiện một cách tập trung, chủ yếu là cho các xí nghiệp lớn, những xí nghiệp kinh doanh hiệu quả.

+ Thứ ba: Tín dụng là công cụ tài trợ cho các ngành kinh tế kém phát triển và ngành kinh tế mũi nhọn.

Trong thời gian tập trung phát triển nông nghiệp và ưu tiên cho xuất khẩu … Nhà nước đã tập trung tín dụng để tài trợ phát triển các ngành đó, từ đó tạo điều kiện phát triển các ngành khác.

+ Thứ tư: Góp phần tác động đến việc tăng cường chế độ hạch toán kinh tế của các doanh nghiệp.

Đặc trưng cơ bản của vốn tín dụng là sự vận động trên cơ sở hoàn trả và có

lợi tức, nhờ vậy mà hoạt động của tín dụng đã kích thích sử dụng vốn có hiệu quả. Bằng cách tác động như vậy, đòi hỏi các doanh nghiệp khi sử dụng vốn tín dụng phải quan tâm đến việc nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, giảm chi phí sản xuất, tăng vòng quay của vốn, tạo điều kiện nâng cao doanh lợi của doanh nghiệp.

+ Thứ năm: Tạo điều kiện để phát triển các quan hệ kinh tế với nước ngoài. Trong điều kiện kinh tế "mở", tín dụng đã trở thành một trong những phương tiện nối liền các nền kinh tế các nước với nhau.

Nói tóm lại, tín dụng ngân hàng có vai trò hết sức quan trọng không chỉ đối với nền kinh tế Việt Nam mà đối với mọi nền kinh tế trên thế giới. Để có thể phát huy được hết sức mạnh của tín dụng ngân hàng thì vai trò của cơ quan lập pháp, cơ quan quản lý hết sức quan trọng. Cần có hành lang pháp lý chặt chẽ, đầy đủ, có cơ chế đặc thù…và đặc biệt là trực tiếp về phía các ngân hàng thương mại, người cho vay và đi vay.

1.3.Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại

1.3.1.Khái niệm chất lượng tín dụng

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

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

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

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

nhiều khách hàng nhưng vẫn bảo đảm nguyên tắc tín dụng.

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

1.3.2.Một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng

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

1.3.2.1.Nhóm chỉ tiêu định tính

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

a. Xét trên góc độ ngân hàng

- *Quy trình tín dụng*

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

- *Giai đoạn 1*: Tiếp cận tìm hiểu nhu cầu khách hàng. Đây là giai đoạn bắt đầu của một khoản vay. Ở giai đoạn này, hoặc khách hàng đến Ngân hàng yêu cầu vay vốn hoặc Ngân hàng chủ động tìm đến các khách hàng tiềm năng để mời về vay vốn. Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng các thông tin cơ bản ban đầu về: Mục đích vay vốn, thông tin tài chính, tình hình kinh doanh và năng lực quản lý để Ngân hàng thẩm định.

- *Giai đoạn 2*: Thẩm định, đánh giá phương án vay. Trên cơ sở thông tin khách hàng cung cấp và thông tin tự tìm hiểu, thu thập, ngân hàng sẽ tiến hành

thẩm định tín dụng. Theo đó, Ngân hàng tập trung đánh giá uy tín tín dụng – creditworthness của khách hàng; tức là khả năng và thiện chí, ý định của khách hàng trong việc trả nợ thông qua đánh giá 5 yếu tố còn được gọi là 5C: Character – Uy tín, tư cách người vay; Capacity – Năng lực; Capital – Vốn; Collateral- Tài sản thế chấp, Conditions – các điều kiện kinh doanh và kinh tế.

- *Giai đoạn 3*: Phê chuẩn, quyết định tín dụng. Sau khi thẩm định, đánh giá khoản vay, Ngân hàng sẽ quyết định cho vay hay không và thông báo quyết định của mình tới khách hàng. Trong trường hợp Ngân hàng đồng ý cho vay, hai bên sẽ thương lượng các yếu tố cơ bản của khoản vay, bao gồm: Số tiền cho vay, lãi suất, thời hạn và phương thức hoàn trả, các cam kết của hai bên và cuối cùng là tài sản thế chấp.

- *Giai đoạn 4*: Giải ngân. Căn cứ vào thỏa thuận hai bên ký kết các hợp đồng, hợp đồng tín dụng, bảo đảm tiền vay. Sau đó, ngân hàng tiến hành giải ngân, giám sát khoản vay, danh mục tín dụng.

- *Giai đoạn 5*: Giám sát khoản vay, thu nợ và xử lý phát sinh. Ngân hàng thu nợ theo thời hạn đã thỏa thuận, tất toán khoản vay. Có trường hợp, Ngân hàng xem xét cơ cấu lại nợ hoặc phải thu nợ trước thời hạn hoặc

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

➢ *Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ*

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

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

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

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

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

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

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

Xét trên góc độ khách hàng.

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

1.3.2.2.Nhóm chỉ tiêu định lượng

a. Nhóm chỉ tiêu về quy mô tín dụng

- ***Chỉ tiêu doanh số cho vay***

Doanh số cho vay là một trong những chỉ tiêu phản ánh quy mô cấp tín dụng của ngân hàng đối với nền kinh tế. Chỉ tiêu này phản ánh chính xác về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, từ đó có thể thấy được khả năng hoạt

động tín dụng qua các năm và xu hướng hoạt động tín dụng của NHTM. Nếu doanh số cho vay lớn và tốc độ tăng nhanh cho thấy khả năng mở rộng tín dụng cho vay của ngân hàng là tốt và ngược lại, tuy nhiên để đánh giá được chất lượng tín dụng cần phải kết hợp xem xét trên nhiều chỉ tiêu khác.

- ***Doanh số thu nợ***

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

- ***Chỉ tiêu tổng dư nợ***

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

Nhóm chỉ tiêu về hiệu quả tín dụng

- ***Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn***

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

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

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

giới hạn bởi năng lực huy động vốn. Chỉ tiêu này càng cao cho thấy hoạt động sử dụng vốn tín dụng của ngân hàng càng hiệu quả và ngược lại.

- ***Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng***

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

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

Trong đó:

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

Chỉ tiêu này đo lường số vòng chu chuyển của vốn tín dụng, thời gian thu hồi nợ của ngân hàng nhanh hay chậm. Vòng quay vốn tín dụng càng nhanh chứng tỏ tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng nhanh, tham gia nhiều vào các hoạt động sử dụng vốn của doanh nghiệp và còn thể hiện tính tổ chức, quản lý tín dụng của ngân hàng càng tốt, chất lượng cho vay càng cao.Tuy nhiên chỉ tiêu này chỉ phản ánh một cách tương đối vì nếu một NHTM này cho vay các doanh nghiệp sản xuất chiếm tỷ trọng lớn dư nợ thì chỉ tiêu này thấp hơn NHTM khác cho vay các doanh nghiệp thương mại. Như vậy không vì thế mà chất lượng cho vay của NHTM này kém hơn.

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

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của tín dụng, nó cho biết số tiền lãi thu được trên 100 đồng dư nợ là bao nhiêu. Chỉ tiêu này cao chứng tỏ khoản cho vay của ngân hàng sinh lời và ngược lại chỉ tiêu này thấp chứng tỏ khả năng sinh lời của khoản cho vay thấp.

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

Tín dụng là hoạt động chủ yếu đem lại lợi nhuận cho ngân hàng, để tính

xem hoạt động tín dụng đóng góp bao nhiêu trong tổng lợi nhuận của ngân hàng, ta có công thức sau:

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

b. Nhóm chỉ tiêu về chất lượng tín dụng

➢ ***Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn***

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

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

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

➢ ***Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu***

Theo thông tư của Ngân hàng Nhà nước số 09/2014/TT – NHNN ngày 18/03/2014, Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2013/TT-NHNN ban hành Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; ngân hàng thực hiện phân loại nợ như sau: (Khoản 1, điều 10, 11, mục 1 về phân loại nợ và cam kết ngoại bảng)[7]

Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn bao gồm:

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

Nhóm 2: Nợ cần chú ý bao gồm:

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

Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn bao gồm:

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

Nhóm 4: Nợ nghi ngờ bao gồm:

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

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

- Nợ quá hạn trên 360 ngày;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

Nợ xấu bao gồm các khoản nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn. Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ phần trăm giữa nợ xấu và tổng dư nợ của

NHTM ở một thời điểm nhất định. Tỷ lệ nợ xấu phản ánh nợ xấu của 1 ngân hàng, tỷ lệ này càng thấp càng tốt.

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

- ***Chỉ tiêu tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng***

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

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

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

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

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

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

Tùy theo cấp độ rủi ro mà tổ chức tín dụng phải trích lập DPRR từ 0% đến 100% giá trị từng khoản vay (sau khi trừ đi giá trị tài sản đảm bảo đã được định giá lại).

1.3.3.Các nhân tố ảnh hưởnng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại

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

1.3.3.1.Các nhân tố kiểm soát được

a, Về phía khách hàng

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

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

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

Cách thức tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh, công tác tiêu thụ sản

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

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

b, Về phía Ngân hàng

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

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

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

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

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

Thông tin tín dụng: Thông tin luôn là yếu tố cơ bản cần thiết cho công tác quản lý dù ở bất kỳ lĩnh vực nào. Thông tin càng chính xác, kịp thời thì càng thuận lợi cho Ngân hàng trong việc đưa ra quyết định cho vay, theo dõi việc sử dụng vốn vay và tiến độ trả nợ. Đồng thời còn giúp ngân hàng xây dựng hoặc

điều chỉnh kế hoạch kinh doanh, chính sách tín dụng một cách linh hoạt cho phù hợp với tình hình thực tế.Tất cả những điều đó góp phần nâng cao chất lượng tín dụng cho ngân hàng.

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

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

1.3.3.2.Các nhân tố không kiểm soát được

a. Môi trường kinh tế - xã hội

Hoạt động tín dụng của ngân hàng luôn có quan hệ mật thiết với nền kinh tế. Nếu một nền kinh tế ổn định, lạm phát thấp, không có khủng hoảng thì hoạt động của DN đều có hiệu quả, DN sẽ hoàn trả được vốn vay ngân hàng đúng hạn cả gốc và lãi, sẽ tạo ra môi trường thuận lợi đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng là mở rộng đầu tư, tăng cường vốn tín dụng và có khả năng thu hồi vốn. Ví dụ khi nền kinh tế có hiện tượng lạm phát tăng vọt, giá cả đồng tiền giảm sút, chỉ số giá cả tăng nhanh gây khó khăn cho sản xuất kinh doanh, tác động xấu đến khả năng thu hồi công nợ của ngân hàng. Hay khi có sự biến động lớn trong tỷ giá do sự thay đổi chính sách tiền tệ của Nhà nước, đồng nội tệ bị giảm giá, các DN vay vốn bằng ngoại tệ mà không có nguồn thu từ ngoại tệ sẽ gặp khó khăn trong việc trả nợ ngân hàng.

Như vậy, chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại sẽ chịu

ảnh hưởng của của môi trường kinh tế mà nó hoạt động, vấn đề đối với các ngân hàng là phải làm tốt công tác dự báo và khả năng thích ứng nhanh khi có sự biến động nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động tín dụng.

b. Môi trường pháp lý

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

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

c. Nhân tố môi trường tự nhiên

Môi trường tự nhiên có một ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng tín dụng của ngân hàng. Bởi vì thiên tai là một yếu tố bất khả kháng mà con người chúng ta không thể kiểm soát được. Chúng ta không thể dự đoán chính xác khi nào những thiên tai như lũ lụt, hạn hán, sóng thần, động đất….hay dịch bệnh có thể xảy ra và mức độ ảnh hưởng của nó sẽ như thế nào. Những tháng đầu năm 2020, dịch bệnh Covid-19 đã tác động và gây thiệt hại đến mọi mặt đời sống kinh tế không chỉ riêng Việt Nam mà lan rộng ra toàn cầu. Hơn nữa, nước ta nằm ở vị trí ven biển Thái Bình Dương, thuộc đới khí hậu nhiệt đới gió mùa, thiên tai thường xuyên xảy ra. Điều đó ảnh hưởng đến vai trò của ngân hàng trong nền kinh mà trực tiếp là rủi ro về chất lượng tín dụng.

d. Nhân tố môi trường chính trị - xã hội

Một quốc gia có có thể chế chính trị ổn định, đường lối phát triển kinh tế, văn hóa xã hội được hoạch định rõ ràng, thì các hoạt động đầu tư nói chung và các hoạt động đầu tư tín dụng ngân hàng nói riêng mới được đảm bảo an toàn và có hiệu quả. Từ đó giúp ngân hàng phát huy được vai trò của mình trong nền kinh tế cũng như có thể thu được nhiều lợi nhuận hơn từ hoạt động tín dụng.

Ngược lại, nếu môi trường chính trị - xã hội có nhiều bất ổn, thì các DN sẽ không dám mạnh dạn đầu tư, mở rộng sản xuất, kinh doanh .

Tác động của môi trường chính trị - xã hội tới chất lượng hoạt động tín dụng không thường xuyên nhưng khi có những thay đổi về cơ chế, chính sách …thì tác động của nó đối với các ngân hàng là vô cùng lớn. Một sự thay đổi về hệ thống chính trị có thể làm cho ngân hàng mất phần lớn hoặc toàn bộ tài sản của mình. Dẫn đến ngân hàng có thể bị phá sản, và lớn hơn nữa là sự sụp đổ của nền kinh tế của một quốc gia.

Kết luận chương 1

Chương I của khóa luận đã đề cập đến một số lý luận chung về tín dụng, tín dụng ngân hàng từ khái niệm, đặc điểm, bản chất và vai trò của tín dụng. Chương này cũng nói đến những chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng và các nhóm nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng của ngân hàng. Vấn đề chất lượng tín dụng là một vấn đề mang tính chất phức tạp và mang cả tính chất trừu tượng và cụ thể nên hệ thống các chỉ tiêu không mang tính chất tuyệt đối chính xác. Tuy nhiên, chất lượng tín dụng của NHTM đóng một vai trò vô cùng quan trọng đối với nền kinh tế. Việc nâng cao chất lượng tín dụng tại NHTM có ý nghĩa quan trọng, quyết định sự tăng trưởng hoạt động tín dụng của các ngân hàng, đảm bảo cho các NHTM hoạt động an toàn, hiệu quả và góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển, ổn định chính sách tiền tệ quốc gia.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

2.1.LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

2.1.1. Giới thiệu khái quát Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Tên gọi: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín

Tên giao dịch quốc tế: Vietnam Thuong Tin Commercial Joint-Stock Bank

Tên viết tắt: VIET BANK

Trụ sở chính: 47 Trần Hưng Đạo, Phường 3, Thành phố Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng.

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín được ra đời 02/02/2007, theo Quyết định thành lập số 2399/QĐ-NHNN ngày 15/12/2006 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam. Sau hơn 13 năm hoạt động, Vietbank đã phát triển mạng lưới 113 điểm giao dịch với đội ngũ gần 3000 cán bộ nhân viên. Tính đến quý I/2020 vốn điều lệ của Vietbank đã tăng lên 4256 tỷ đồng. Bằng nội lực con người và công nghệ của chính mình – Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín chính thức "ghi tên" mình vào "bản đồ" 14 ngân hàng được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam phê duyệt cho phép áp dụng trước hạn Thông tư 41 theo chuẩn Basel II vào tháng 11/2019. Điều này tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định, bền vững, nâng cao vị thế cạnh tranh của Vietbank trên thị trường tài chính ngân hàng. VietBank đã phối hợp với Finastra triển khai dự án The Transformer - VietBank Prime nhằm xây dựng hệ thống Core Banking hoàn toàn mới và hiện đại với nhiều tính năng và tiện ích vượt trội, tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động hiện tại và định hướng phát triển trong tương lai, trở thành ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng số hàng đầu tại Việt Nam về quản lý rủi ro toàn diện và chặt chẽ. Ngoài ra, VietBank còn đầu tư và vận hành thành công hệ thống KYC để nâng cao khả

năng nhận diện khách hàng, không chỉ với khách hàng vay, mà cả khách hàng gửi tiền cũng được thẩm định trước.

Như một mình chứng cho sự nỗ lực không ngừng của VietBank trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng kỳ vọng và sự tin tưởng của Khách hàng, VietBank liên tiếp nhận nhiều giải thưởng uy tín như: **"Thương hiệu uy tín – Trusted Brand", "Doanh nghiệp phát triển bền vững 2015"** do Tổ chức Đánh giá và chứng nhận Quốc tế InterConformity (CHLB Đức) phối hợp cùng Viện doanh nghiệp Việt Nam trao tặng, giải thưởng **"Thương hiệu mạnh Việt Nam"** do Thời báo Kinh tế Việt Nam phối hợp với Cục Xúc tiến Thương mại (Bộ Công thương) trao tặng. Năm 2019, VietBank đã được tổ chức đánh giá quốc tế Control Case trao tặng chứng chỉ Quốc tế PCI DSS cho hệ thống thẻ và nằm trong số ít ngân hàng Việt Nam được tổ chức này trao tặng chứng chỉ. Với định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại, hoạt động hiệu quả hàng đầu Việt Nam, chuyên cung cấp những sản phẩm & dịch vụ tài chính tốt nhất; VIETBANK đã, đang và sẽ tiếp tục là người bạn đồng hành tin cậy của khách hàng trong việc phát triển kinh tế cá nhân, gia đình cũng như doanh nghiệp và xã hội.

Kết thúc năm 2019, Vietbank ghi nhận tổng tài sản đạt 68.980 tỷ đồng, tăng 33% so với 2018;Tổng dư nợ cho vay khách hàng đạt 40.919 tỷ đồng , tăng 15%; Tổng huy động vốn đạt 51.965 tỷ đồng, tăng 27%; Lợi nhuận trước thuế đạt 613 tỷ đồng, tăng 53%.

TẦM NHÌN CHIẾN LƯỢC

Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: Tăng trưởng – An toàn – Bền vững – Hiệu quả

SỨ MỆNH

Tạo ra những sản phẩm và dịch vụ tài chính hiệu quả nhằm đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và Nhà đầu tư. Tham gia các hoạt động từ thiện, đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Uy tín: Vietbank lấy chữ " Tín " làm kim chỉ nam trong mọi hành động. " Tín " với khách hàng, " Tín " với cổ đông. Sự hài lòng của khách hàng là thước đo cho sự thành công & phát triển của Vietbank.

- Chất lượng: không ngừng sáng tạo và luôn hướng đến những ý tưởng mới nhằm mang đến cho khách hàng những sản phẩm & dịch vụ tài chính thông minh, có giá trị.

- Khách hàng: là trung tâm của mọi hành động, Vietbank cam kết mang đến những sản phẩm, dịch vụ đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu khách hàng.

- Nhân sự: là tài sản vô giá, là yếu tố cốt lõi tạo nên sự thành công và đóng góp vào quá trình hình thành, phát triển của một tổ chức. Vietbank luôn chú trọng đến việc xây dựng nguồn nhân sự có năng lục chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp để tạo ra giá trị đặc trưng và phù hợp với giai đoạn phát triển của Vietbank.

2.1.2.Khái quát về ngân hàng VietBank chi nhánh Hải Phòng.

Tên chi nhánh: Ngân hàng VietBank chi nhánh Hải Phòng.

Trụ sở: Số 5 Lý Tự Trọng, phường Hoàng Văn Thụ, quận Hồng Bàng, TP. Hải Phòng.

Ngày 07.04.2009, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín khai trương Chi nhánh Hải Phòng – Chi nhánh thứ 2 của Vietbank tại khu vực Miền Bắc tại số 5 Trần Hưng Đạo, quận Hồng Bàng, TP. Hải Phòng . Ngày 16.04.2018, Ngân hàng Việt Nam Thương Tín tổ chức lễ khai trương trụ sở mới Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng tại số 5 Lý Tự Trọng, phường Hoàng Văn Thụ, quận Hồng Bàng, TP. Hải Phòng. Tính đến 31/03/2020, Vietbank khai trương và đi vào hoạt động thêm 5 Phòng Giao dịch (PGD) trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

+ Phòng giao dịch Ngô Quyền tại số 25 - Đường Đà Nẵng - Phường Máy Tơ - Quận Ngô Quyền, Hải Phòng

+ Phòng Giao dịch Lê Hồng Phong tại số 5, Lô 22B Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

+ Phòng Giao dịch Trần Nguyên Hãn tại số 268B Đường Trần Nguyên

Hãn, Quận Lê Chân, Hải Phòng.

+ Phòng Giao dịch Quán Toan tại số 524 Đường Hùng Vương, Quận Hồng Bàng, Hải Phòng.

+ Phòng Giao dịch Thủy Nguyên tại số 82 Đường Đà Nẵng, Thị trấn Núi Đèo, Huyện Thủy Nguyên, Hải Phòng .

Sau hơn 11 năm có mặt tại Hải Phòng, Vietbank đã có những bước phát triển nhanh cả về quy mô hoạt động và hiệu quả. Đáng kể nhất là Vietbank chi nhánh Hải Phòng đã từng bước khẳng định được sức mạnh thương hiệu của Vietbank tại thành phố Hải Phòng và xây dựng được một đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ, chuyên nghiệp. Tính đến tháng 3/2020, số nhân sự Vietbank Hải Phòng là 57 nhân sự bao gồm 27 nam và 30 nữ.

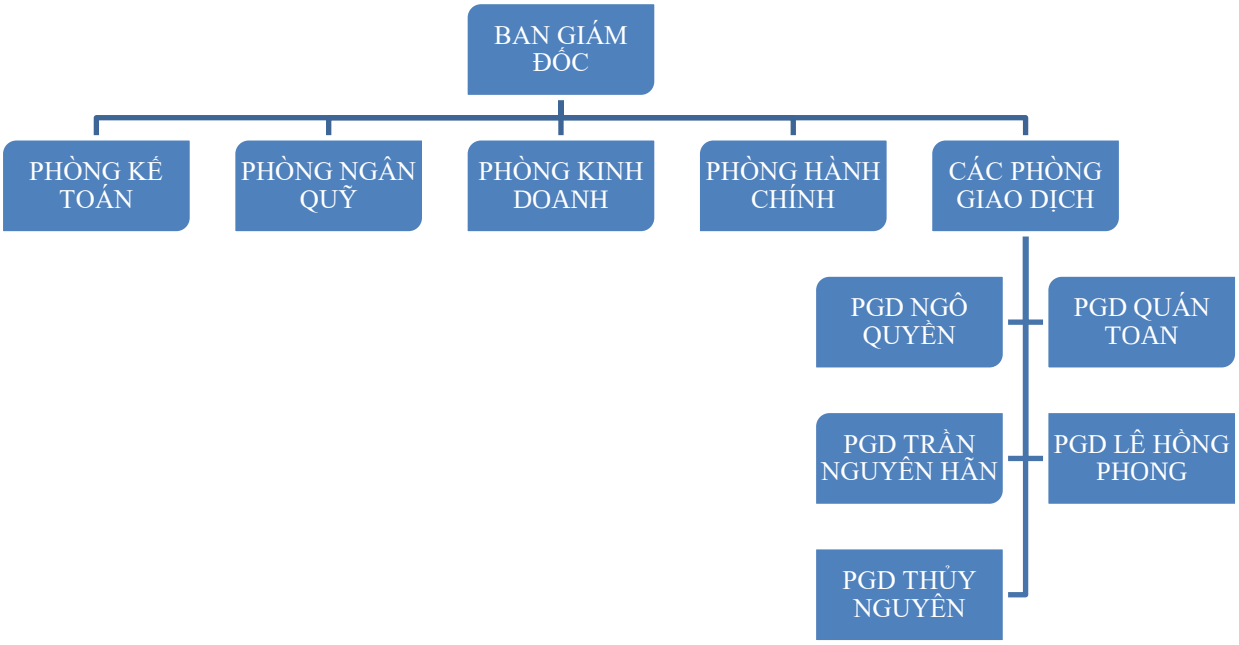
Các phòng được quy định chức năng, nhiệm vụ chi tiết phù hợp với mô hình tổ chức và phương thức quản lý mới nhưng không trái chức năng, nhiệm vụ cơ bản do Hội đồng quản trị Viet Bank quy định.

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

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

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

2.1.3.Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Vietbank chi nhánh Hải Phòng



Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng VIETBANK chi nhánh Hải Phòng

2.1.4 Chức năng nhiệm vụ các bộ phận

•Ban Giám đốc

+ Điều hành mọi hoạt động của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ, phạm vi hoạt động của đơn vị.

+ Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận và nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban.

+ Đề xuất, bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật hay nâng lương cho các cán bộ công nhân viên trong đơn vị, ngoại trừ kế toán trưởng và kiểmsoát trưởng.

+ Thực hiện công việc khác theo ủy quyền của Chủ tịch HĐQT/ Tổng GĐ.

•Phòng kế toán

Phòng kế toán do một trưởng phòng phụ trách

Nhiệm vụ chung của phòng kế toán:

-Ghi nhận, phản ánh chính xác, đầy đủ, kịp thời mọi nghiệp vụ kinh tế phát

sinh trong ngân hàng về các hoạt động : hoạt động nguồn vốn, sử dụng vốn và các dịch vụ ngân hàng.

-Phân loại nghiệp vụ, tổng hợp số liệu nhằm cung cấp thông tin một cách đầy đủ, chính xác và kịp thời nhất để phục vụ cho việc chỉ đạo, lãnh đạo hoạt động kinh doanh ngân hàng

-Hướng dẫn và hậu kiểm việc hạch toán kế toán đối với tất cả các đơn vị trực thuộc chi nhánh.

-Kiểm tra tính hợp pháp hợp lệ của chứng từ mà khách hàng cung cấp.

•Phòng ngân quỹ

Quỹ tiền mặt do bộ phận ngân quỹ (hay phòng ngân quỹ) thực hiện và bảo quản trong kho, két tuyệt đối an toàn. Tại bộ phận ngân quỹ bố trí thủ quỹ và các nhân viên kiểm ngân, thủ quỹ chịu trách nhiệm về số tài sản trong kho, két. Đầu ngày, cuối ngày quỹ chính thực hiện việc giao (nhận) tiền mặt cho các giao dịch viên phù hợp với hạn mức quỹ mà các Giao dịch viên được nắm giữ. Như vậy, khi có nghiệp vụ tiền mặt phát sinh, quỹ không phải trực tiếp thu – chi tiền mặt cho khách hàng trừ các giao dịch vượt hạn mức giao dịch của các giao dịch viên .

•Phòng kinh doanh

-Tổ chức xây dựng và thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch do Giám đốc giao.

-Tổ chức huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn từ mọi nguồn vốn trong nước của các tổ chức kinh tế và cộng đồng dân cư.

-Thực hiện chính sách và chủ trương của ngân hàng Việt Nam Thương Tín về tiền tệ, tín dụng, ngân hàng…

-Đánh giá tình hình thị trường và địa bàn định kỳ

-Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với việc thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng tín dụng do mình phụ trách.

-Hỗ trợ các đơn vị trực thuộc chi nhánh thực hiện chỉ tiêu bán hàng.

-Thu thập, tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin về các ý kiến đóng góp, khiếu nại, thắc mắc của khách hàng.

-Tham mưu cho Ban lãnh đạo chi nhánh giao, điều phối chỉ tiêu bán hàng

cho đơn vị trực thuộc chi nhánh.

•Phòng hành chính

-Phòng hành chính là bộ phận tham mưu cho Ban Giám đốc trong công tác đào tạo tập huấn cho cán bộ, nhân viên, đề xuất các vấn đề liên quan đến công tác nhân sự, ngoài ra còn là bộ phận thực hiện các chế độ lao động tiền lương, thi đua khen thưởng và kỷ luật đơn vị.

-Thực hiện nhiệm vụ soạn thảo các văn bản về nội quy cơ quan, chế độ, thời gian làm việc, thực hiện các chế độ an toàn lao động, quyết định phân phối quỹ tiền lương, xác định chương trình nội dung thi đua nhằm nâng cao năng suất lao động.

-Thực hiện công tác mua sắm tài sản và công cụ phục vụ hoạt động kinh doanh, quản lý tài sản, đảm bảo trang thiết bị dụng cụ làm việc chăm lo đời sống cho cán bộ nhân viên.

•Các Phòng giao dịch

Các Phòng giao dịch như một ngân hàng thu nhỏ, thực hiện các nghiệp vụ Ngân hàng.

2.2.THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

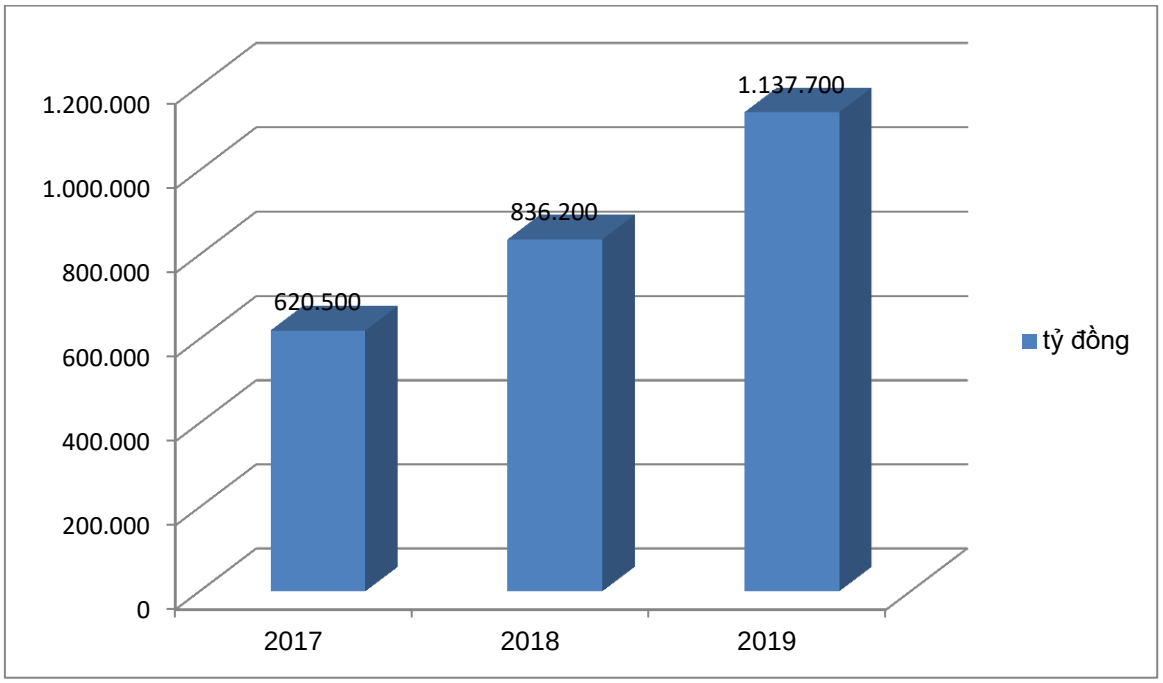
2.2.1.Hoạt động huy động vốn

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

Trong năm 2017, VietBank Hải Phòng đã huy động được trên 600 tỷ đồng. Sang năm 2018, trước tình hình thị trường tài chính ngân hàng gặp nhiều khó khăn, nguồn vốn trở nên khan hiếm nên cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn giữa các ngân hàng ngày càng trở nên gay gắt thông qua chạy đua lãi suất huy động vốn giữa các NHTM. Với những điều chỉnh lãi suất linh hoạt, và các chương trình khuyến mãi, đến cuối 2018 tổng vốn huy động của VietBank Hải

Phòng đạt 836,2 tỷ đồng. Nguồn huy động chính của VietBank Hải Phòng là từ các tổ chức kinh tế và dân cư, trong đó chủ yếu là VNĐ chiếm khoảng 82.6%. Đến năm 2019, tổng nguồn vốn huy động được của chi nhánh đã tăng lên đến 1137,7 tỷ đồng.

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



Biểu 1: Tổng nguồn vốn huy động

Bảng 1: Bảng nguồn vốn của chi nhánh trong giai đoạn 2017 – 2019

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2017		2018		Năm 2019	
	Tỷ đồng	Tỷ trọng	Tỷ đồng	Tỷ trọng	Tỷ đồng	Tỷ trọng
Tổng nguồn vốn huy động	620,5	100%	836,2	100%	1137,7	100%
1. Theo kỳ hạn						
1.1. Ngắn hạn	63,3	10.20%	127,3	15.22%	187,9	16.52%
1.2.Trung và dài hạn	557,2	89.80%	708,9	84.78%	949,8	83.48%
2. Theo tiền tệ						
2.1. VNĐ	545,4	87.90%	690,7	82.60%	896,9	78.83%
2.2. Ngoại tệ	75,1	12.10%	145,5	17.40%	240,8	21.17%

(Báo cáo kết quả HĐKD của chi nhánh giai đoạn 2017 – 2019)

Qua bảng số liệu trên ta thấy tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín chi nhánh Hải Phòng có mức tăng trưởng tương đối ấn tượng trong giai đoạn 2017 – 2019. Năm 2017, tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh là 620,5 tỷ đồng, sang đến năm 2018 đạt 836,2 tỷ đồng, tăng 215,7 tỷ đồng (tương đương 34.76%) so với năm 2017. Năm 2019, tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đạt 1137,7 tỷ đồng, tăng 301,5 tỷ đồng (tương đương 36.06%) so với năm 2018.

Theo kỳ hạn gửi:

Năm 2017 tỷ lệ huy động vốn từ nguồn trung và dài hạn là 89.80% tương ứng với 557,2 tỷ đồng. Năm 2018 chiếm tỷ lệ 84.78% tương ứng với 708,9 tỷ đồng. Đến năm 2019 chiếm tỷ lệ 83.48% tương ứng với 949,8 tỷ đồng. Mặc dù tỷ trọng nguồn vốn huy động trung và dài hạn đã giảm dần qua các năm nhưng

nhìn chung nguồn vốn huy động của ngân hàng vẫn đến từ nguồn này.

Theo loại tiền gửi:

Theo bảng số liệu trên ta có thể thấy rõ sự chênh lệch loại tiền huy động của chi nhánh. Tỷ lệ huy động vốn từ VNĐ của chi nhánh năm 2017 chiếm 87.90% tương ứng với 545,4 tỷ đồng. Năm 2018 chiếm tỷ lệ 82.60% tương ứng với 690,8 tỷ đồng. Đến Năm 2019 chiếm tỷ lệ là 78.83% tương ứng với 896,9 tỷ đồng. Số tiền huy động theo VNĐ và theo ngoại tệ có xu hướng tăng nhanh theo các năm.

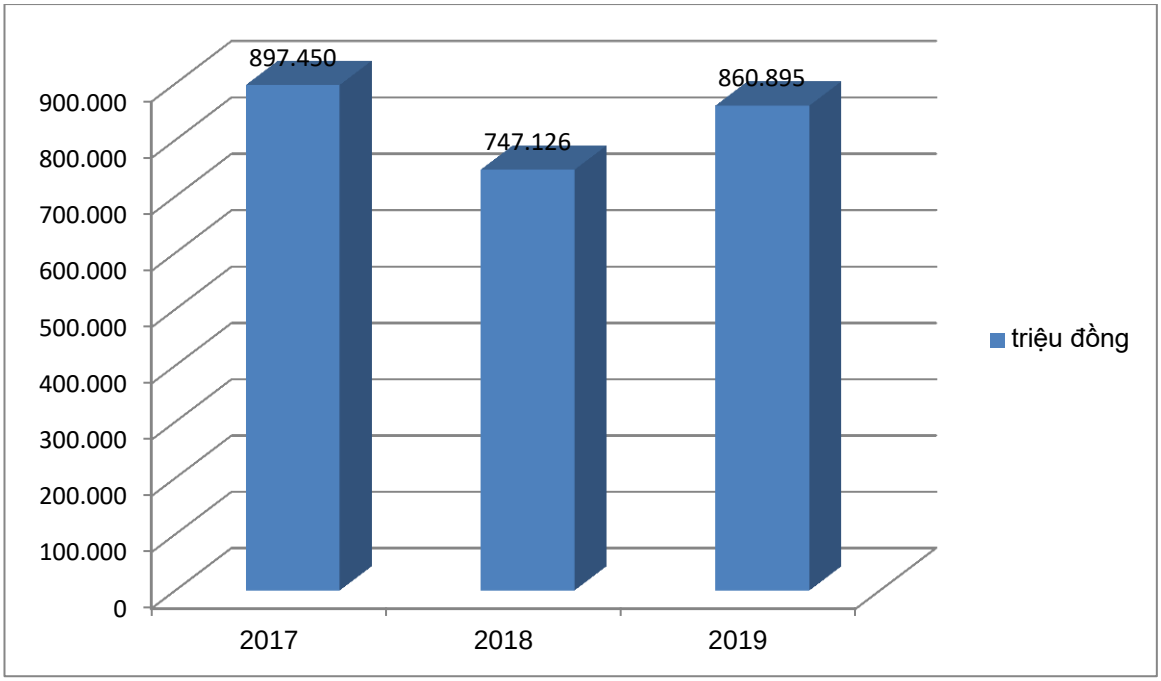
Trong giai đoạn 2017 – 2019, cùng với việc huy động vốn, chi nhánh đồng thời thực hiện thay đổi cơ cấu để phù hợp với điều kiện của nền kinh tế. Cùng với sự biến động không ngừng của lãi suất nhiều khi tăng rất cao chi nhánh đã tuân thủ nghiêm túc chỉ đạo về công tác huy động vốn của hội sở chính, để chuẩn bị ứng phó với những biến động khó lường về VNĐ, ngoại tệ như năm 2017,2018, chi nhánh đã đẩy mạnh huy động vốn bằng VNĐ.

2.2.2.Tình hình tín dụng

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

Tổng dư nợ năm 2017 đạt 897,450 tỷ đồng vượt lên trên mức huy động nên chi nhánh chịu lãi suất điều chuyển vốn từ hội sở. Tuy nhiên sang năm 2018 trước những khó khăn chung của hệ thống ngân hàng tổng dư nợ giảm xuống còn ở mức 747,126 tỷ đồng chiếm 89.3% nguồn huy động. Đến Năm 2019 tổng dư nợ đã tăng lên 860,895 tỷ đồng chiếm 75.7 % tổng nguồn vốn huy động, trong đó cho vay theo các loại hình chiếm 94.6%;và cho vay thông qua thẻ tín dụng chiếm 3.4%. Về cơ cấu cho vay ngắn hạn chiếm 59.7% năm 2017, 46.9% năm 2018, 69.7% năm 2019, còn lại là cho vay trung và dài hạn.

Biểu 2:Tổng dư nợ của chi nhánh giai đoạn 2017 – 2019



Bảng 2: Chất lượng tín dụng của Vietbank Hải Phòng

Đơn vị: Tỷ đồng

	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
Chỉ tiêu	**Số tiền**	**Tỷ trọng**	**Số tiền**	**Tỷ trọng**	**Số tiền**	**Tỷ trọng**
Tổng dư nợ	897,450	100%	747,126	100%	860,895	100%
Nợ nhóm I	858,990	95.7%	685,308	91.7%	795,810	92.4%
Nợ nhóm II	24,101	2.7%	50,985	6.8%	47,007	5.5%
Nợ nhóm(III –V)	14,359	1.6%	10,833	1.5%	18,078	2.1%

Về chất lượng tín dụng, tỷ lệ nợ xấu của VietBank Hải Phòng duy trì ở mức trên dưới 2% tương đối thấp so với tỷ lệ nợ xấu của toàn hệ thống NHTM. Năm 2017 tỷ lệ này là 1,6% (tỷ lệ của toàn VietBank là 1,35%), sang năm 2018 tỷ lệ này là ở mức 1.5%, năm 2019 tỷ lệ nợ xấu tăng lên 2.1% do tác động của tình trạng nền kinh tế không tốt. Trước tình hình tỷ lệ nợ xấu tăng lên nhằm khẩn trương xử lý nợ xấu bằng các chế tài mạnh theo pháp luật, tránh để nợ xấu dây dưa, kéo dài, trong thời gian qua Ban Giám đốc chi nhánh đã có nhiều chỉ thị tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay, phát hiện và xử lý kịp thời

nợ xấu, giải quyết nhanh chóng các khoản nợ xấu của chi nhánh.

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

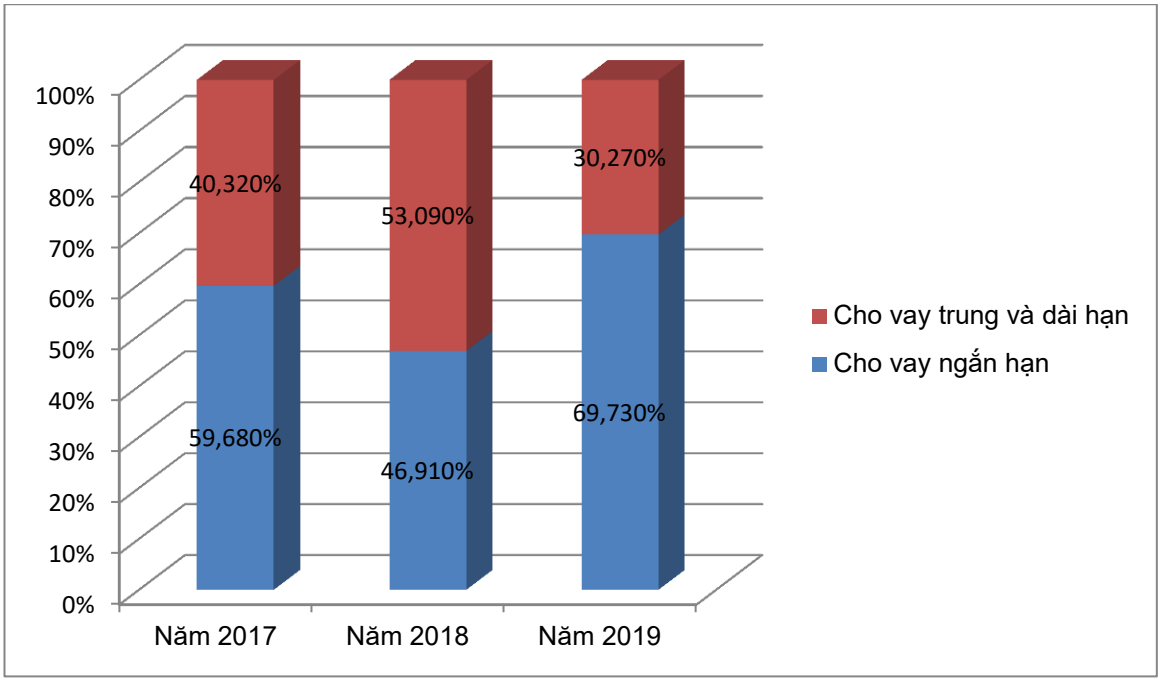
Bảng 3: Cơ cấu dư nợ của chi nhánh giai đoạn năm 2017 - năm 2019

Đơn vị: Tỷ đồng

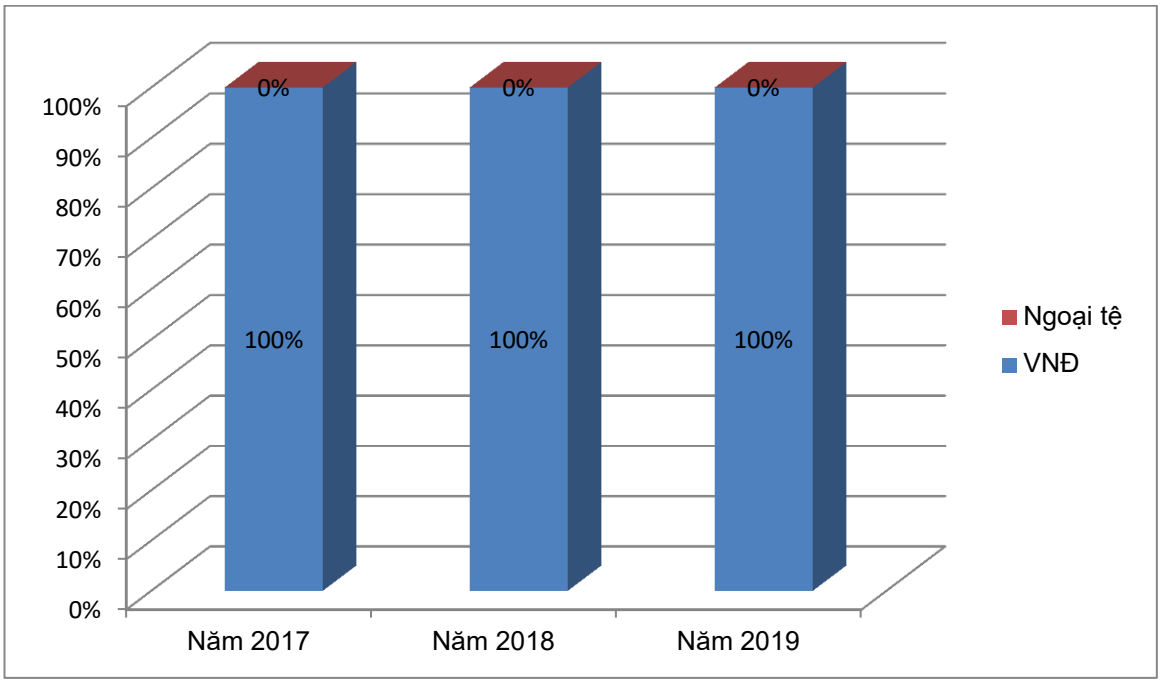
	Năm 2017		**Năm 2018**		**Năm 2019**	
Chỉ tiêu	**Số tiền**	**Tỷ trọng**	**Số tiền**	**Tỷ trọng**	**Số tiền**	**Tỷ trọng**
1. Theo kì hạn	897,450	100%	747,126	100%	860,895	100%
1.1. Ngắn hạn	535,600	59.68%	350,452	46.91%	600,307	69.73%
1.2.Trung và dài hạn	361,850	40.32%	396,674	53.09%	260,588	30.27%
2. Theo ngoại tệ	897,450	100%	747,126	100%	860,895	100%
2.1. VNĐ	897,450	100%	747,126	100%	860,895	100%
2.2. Ngoại tệ	0	0%	0	0%	0	0%

(Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh 2017- 2019)

Biểu 3: Tỷ trọng cho vay theo kì hạn của Vietbank Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2019



Biểu 4: Tỷ trọng cho vay theo ngoại tệ của Vietbank Hải Phòng giai đoạn 2017 – 2019



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

Trong cơ cấu tín dụng của chi nhánh, chủ yếu là cho vay ngắn hạn. Năm 2017, tỷ lệ dư nợ ngắn hạn chiếm 59.68% tương ứng với 535,600 tỷ đồng; năm 2018 chiếm tỷ lệ là 46.91% tương ứng với 350,452 tỷ đồng; năm 2019 tỷ lệ tăng lên 69.73% tương ứng với 600,307 tỷ đồng. Như vậy tỷ lệ dư nợ ngắn hạn năm 2019 tăng so với năm 2018 là 22.82% tương đương với 249,855 tỷ đồng. Và so với năm 2017 tăng 10.05% tương đương với 64,707 tỷ đồng. Tỷ lệ năm 2018 đạt 46.91% giảm 12.77% so với năm 2017 tương ứng với 185,148 tỷ đồng.

Tỷ lệ cho vay theo VNĐ luôn chiếm tỷ trọng tuyệt đối trong cả cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

2.2.3.Các hoạt động khác

Hoạt động dịch vụ

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

Công tác phát triển khách hàng, sản phẩm mới.

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

- Kênh tích luỹ sinh lời cao và tuyệt đối an toàn.
- Khách hàng chủ động linh hoạt lựa chọn kỳ hạn gửi.
- Khách hàng được quyền rút trước hạn tiền lãi.
- Sổ tiết kiệm đến hạn Vietbank chuyển sang kỳ hạn gửi ban đầu hoặc kỳ hạn mới tương đương
- Sử dụng để vay vốn, mở thẻ tín dụng hoặc bảo lãnh cho bên thứ ba.

Công tác tổ chức

Nhận thức được chất lượng đội ngũ nhân viên chính là sức mạnh của ngân hàng, giúp VietBank sẵn sàng đương đầu được với cạnh tranh, nhất là trong giai đoạn đầy thử thách sắp tới. Chính vì vậy, những năm vừa qua VietBank luôn quan tâm nâng cao chất lượng công tác quản trị nhân sự. Đồng thời chú trọng

tạo điều kiện cho các cán bộ, đặc biệt là cán bộ trẻ của chi nhánh được đi học và nâng cao trình độ.

2.3.ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

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

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

2.3.1.1.Chỉ tiêu định tính

a, Đảm bảo nguyên tắc cho vay:

Về cơ bản các công đoạn trong quy trình cho vay được chi nhánh áp dụng theo đúng quy chế của ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín. Đặc biệt với công tác thẩm định được chi nhánh chú trọng bởi đây là bước quan trọng nhất để xem xét quyết định có cho khách hàng vay hay không. Quy trình thẩm định của chi nhánh tuân thủ theo nguyên tắc: nhanh chóng, minh bạch, chính xác và hiệu quả. Đội ngũ cán bộ tín dụng của chi nhánh luôn nắm vững nghiệp vụ, cập nhật tình hình kinh tế thị trường để có thể đưa ra những kiến nghị kịp thời phục vụ cho việc thẩm định, tận tình với khách hàng, hỗ trợ khách hàng trong việc hoàn thiện hồ sơ để có thể xem xét cho vay một cách nhanh chóng nhất.

b, Hoạt động kiểm soát nội bộ, quản trị rủi ro của ngân hàng

Rủi ro là điều khó tránh khỏi trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng và quản trị rủi ro không có nghĩa là né tránh rủi ro, mà là xác định một mức rủi ro có thể chấp nhận được, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp để bảo đảm rủi ro không vượt quá mức theo quy định. Nhận thức điều đó, trong thời gian qua, chi nhánh đã ngày càng tích cực hơn trong việc thu thập thông tin, phát hiện và kiểm soát rủi ro trong quá trình cho vay. Không chỉ dựa vào thông tin mà khách hàng cung cấp, các các bộ tín dụng của ngân hàng đã đến tận nơi ở, nơi làm việc cũng như CSKD của các DN để thẩm định. Tất cả đều hướng đến mục đích hạn chế tới mức tối đa các rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

c, Uy tín của ngân hàng

Theo thống kê phòng tín dụng của Vietbank Hải Phòng thì có tới 95% khách hàng được hỏi sẽ quay trở lại sử dụng dịch vụ cho vay của chi nhánh. Điều này cho thấy, ngân hàng đã xây dựng được hình ảnh tốt đẹp trong tâm trí khách hàng, các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng phần lớn đã đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng. Việc duy trì được lòng trung thành, sự tín nhiệm của khách hàng có ý nghĩa đặc biệt đối với ngân hàng. Nó là thước đo uy tín , khẳng định chất lượng, vị thế của ngân hàng trong lòng khách hàng. Từ đó, giúp ngân hàng gia tăng số lượng khách hàng và mở rộng hoạt động kinh doanh của mình.

2.3.1.2. Chỉ tiêu định lượng

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

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

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	So sánh 2018/2017	So sánh 2019/2018
Tổng vốn huy động	620,5	836,2	1137,7	134.8%	136.1%
Doanh số cho vay	570,8	800,4	1105,3	140.2%	138.1%
Doanh số thu nợ	520,1	755	835,5	145.2%	110.7%
Dư nợ	897,4	942,8	1212,6	105.1%	128.6%
Hiệu suất sử dụng vốn vay	144.6%	112.7%	106.6%		

(Nguồn: Báo cáo HĐKD của CN giai đoạn 2017 – 2019)

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

Qui mô tín dụng thường được biểu hiện trên tổng dư nợ và doanh số cho vay. Ta thấy tổng dư nợ và doanh số cho vay của chi nhánh trong 3 năm gần đây tăng liên tục. Doanh số cho vay năm 2017 đạt 570,8 tỷ đồng, năm 2018 đạt 800,4 tỷ đồng; năm 2019 đạt 1105,3 tỷ đồng. Bên cạnh đó doanh số thu nợ cũng liên tục gia tăng. Cụ thể năm 2017 đạt 520,1 tỷ đồng, năm 2018 đạt 755 tỷ đồng,

năm 2019 đạt 835,5 tỷ đồng. Điều này chứng tỏ qui mô tín dụng của chi nhánh đang ngày càng được mở rộng.

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

Cần nhận thấy rằng, dư nợ cho vay ngắn hạn của chi nhánh chiếm tỉ trọng lớn trong tổng dư nợ. Năm 2017, tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm 59.68% tương ứng với 535,600 tỷ đồng; năm 2018 chiếm tỷ lệ là 46.91% tương ứng với 350,452 tỷ đồng; năm 2019 tỷ lệ tăng lên 69.73% tương ứng với 600,307 tỷ đồng. Lí do là trên địa bàn có rất nhiều các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các hộ kinh doanh gia đình sản xuất các mạt hàng như: đồ gỗ nội thất, thủ công mỹ nghệ,… Hơn nữa từ cuối 2019, lãi suất đã giảm nhiều so với thời gian trước nhưng vẫn ở mức cao. Nhiều doanh nghiệp vẫn kỳ vọng lãi suất cho vay kỳ hạn dài cũng giảm thêm để thuận lợi cho sản xuất kinh doanh. Khách hàng chỉ tìm đến những khoản vay có thời hạn ngắn để tránh phải trả chi phí vay tiền lớn. Điều đó làm cho tỷ trọng cho vay ngắn hạn của chi nhánh luôn chiếm tỷ lệ lớn là điều dễ hiểu. Có thể nói cho vay ngắn hạn là một lợi thế của chi nhánh Vietbank Hải Phòng.

b. Hiệu suất sử dụng vốn vay :

Chỉ số này thể hiện hiệu quả của việc sử dụng vốn huy động của ngân hàng, nó thể hiện 1 đồng huy động được, ngân hàng đã cho vay bao nhiêu đồng.

Chỉ tiêu này của chi nhánh ngày càng giảm rõ rệt, cho thấy ngân hàng đã dùng phần còn lại để trích lập dự phòng rủi ro. Năm 2017 hiệu suất sử dụng vốn vay là 144.6%, năm 2018 giảm xuống 112.7%, năm 2019 giảm xuống còn 106.6%. Nhìn chung hiệu suất sử dụng vốn vay của ngân hàng là cao, tuy vậy nhưng lại co chiều hướng giảm. Toàn bộ vốn vay sử dụng bình quân trong năm

2019 tăng lên là do ngân hàng đã thay đổi chính sách huy động vốn bằng nhiều hình thức cho gửi tiết kiệm với lãi suất ưu đãi cùng với nhiều chương trình khuyến mại và chiến lược marketing của ngân hàng, do ngân hàng đã tăng được doanh thu từ từ các hoạt động như bán hàng và cung cấp dịch vụ, tăng được doanh thu hoạt động tài chính.

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

c.Tình hình nợ xấu của chi nhánh.

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

Giai đoạn 2017 – 2019

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2017	2018	2019
Tổng dư nợ	897,5	747,1	860,9
Nợ xấu	14,4	10,8	18,1
Dự phòng rủi ro (DPRR)	2,1	1,5	2,3
Tỷ lệ nợ quá hạn	1.0%	1.5%	1.2%
Tỷ lệ nợ xấu	1.6%	1.5%	2.1%
DPRR/ Nợ xấu	14.6%	13.9%	12.7%
(Nợ xấu- DPRR)/ Nợ xấu	83.3%	86.1%	87.3%

(Nguồn báo cáo kết quả HĐKD của chi nhánh giai đoạn 2017 – 2019)

Qua bảng số liệu trên ta nhận thấy tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh qua các năm từ 2017 đến năm 2019 đều có chiều hướng tăng lên rõ rệt. Nhìn chung thì tỷ lệ nợ xấu đều < 3%, có nghĩa là chất lượng tín dụng của chi nhánh không quá xấu, tuy nhiên với những tỷ lệ nợ xấu như vậy và có chiều hướng tăng lên thì sức ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và khả năng thu hồi vốn vẫn còn khá lớn.

Năm 2017 tỷ lệ xấu là 1.6%, năm 2018 tỷ lệ xấu là 1.5%, đến năm 2019 tỷ

lệ nợ xấu tăng lên 2.1%. Điều này cho thấy nợ xấu tăng trong các năm là do ngân hàng không quan tâm đến việc đánh giá sát sao năng lực tài chính của người vay gây ra việc tích đọng nợ xấu.

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

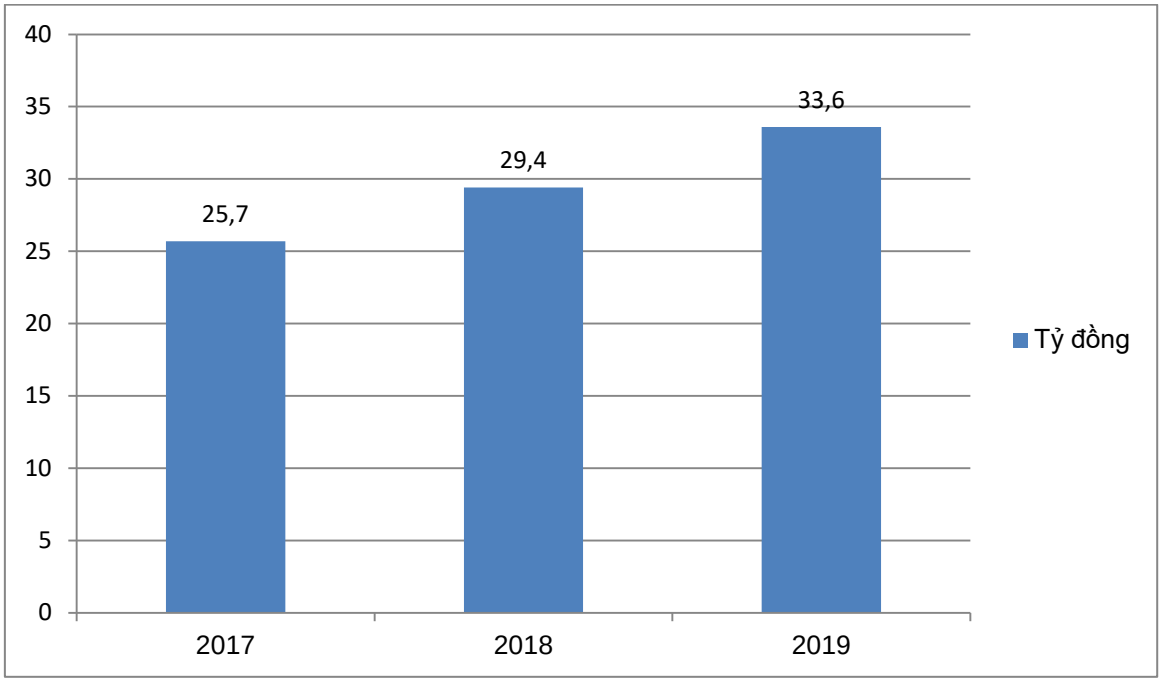
Chỉ tiêu DPRR/ Nợ xấu cho biết khả năng trang trải nợ xấu của ngân hàng. Ta thấy trong 3 năm qua chỉ tiêu này ngày càng giảm. Cụ thể: năm 2017 là

14.6 %, năm 2018 là 13.9%, đến năm 2019 là 12.7%. Điều này chứng tỏ chi nhánh chưa quan tâm nhiều đến việc trích lập dự phòng rủi ro, khả năng trang trải nợ xấu của chi nhánh chưa được đảm bảo.

Tương tự chỉ tiêu (Nợ xấu – DPRR)/ Nợ xấu: cũng tăng dần tức là nợ xấu tiềm tàng chưa được dự phòng của chi nhánh trong 3 năm gần đây có xu hướng tăng, năm 2019 có sự gia tăng rõ nét là 87.3%, trong khi đó chỉ tiêu này năm 2018 là 86.1%, và năm 2017 là 83.3%.

Qua những phân tích trên nhận thấy nợ xấu của chi nhánh đang có xu hướng tăng lên nhiều, khả năng trang trải nợ xấu cũng giảm, do vậy chi nhánh ngân hàng cần có những biện pháp sử lý kịp thời hiệu quả để có thể khắc phục những điều bất lợi có thể xảy ra.

Biểu 5: Tình hình lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ của chi nhánh



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

Đơn vị : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2017	2018	2019
Lợi nhuận từ tín dụng	25,7	29,4	33,6
Dư nợ	782,2	631,9	781,6
Lợi nhuận từ tín dụng/ Dư nợ	3.29%	4.65%	4.29%

(Nguồn báo cáo kết quả HĐKD của chi nhánh năm 2017–2019)

Trong 3 năm qua, thu nhập của chi nhánh Vietbank Hải Phòng đã có khá nhiều thay đổi. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng của chi nhánh năm 2017 là 25,7 tỷ, năm 2018 là 29,4 tỷ; năm 2019 là 33,6 tỷ. Như vậy lợi nhuận từ tín dụng đã tăng qua các năm.Thực tế, mức tăng lợi nhuận của chi nhánh đến năm 2019 đã không hoàn thành được kế hoạch, điều đó có thể do nhiều nguyên nhân nhưng nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2019 tình hình thế giới và khu vực trong nước có nhiều biến động và diễn biến hết sức phức tạp. Có những khoảng thời gian ngân hàng phải chạy đua lãi suất gay gắt, đẩy lãi suất huy động lên cao kéo theo đó là lãi suất cho vay cũng tăng mạnh. Chính vì vậy mà nhiều người đổ xô đến ngân hàng để gửi tiền tiết kiệm, chi nhánh phải trả tổng chi phí huy động vốn rất lớn trong khi các DN và khách hàng vay tiền lại hạn chế vay tiền hơn và

chỉ tìm đến các khoản tín dụng ngắn hạn để né tránh lãi suất cao. Đó cũng chính là lý do giải thích tại sao chỉ tiêu lợi nhuận từ tín dụng/ dư nợ của năm 2019 là 4.29% lại thấp hơn năm 2018 là 4.65%.

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

2.3.2.Những kết quả đạt được

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

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

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

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

Bên cạnh việc tăng trưởng dư nợ, Chi nhánh đã thực hiện nhiều biện pháp chủ động, kiên quyết đối với các khách hàng nợ xấu nhưng chưa đạt được kết quả, nhóm 3, 4, 5. Tỷ lệ nợ xấu có chiều hướng tăng nhưng tốc độ nhỏ hơn 3%. Năm 2017 là 1.6%, năm 2018 là 1.45%, đến năm 2019 là 2.1%.

Tỷ lệ nợ quá hạn: Năm 2017 là 1.0%, năm 2018 là 1.5%, đến năm 2019 là 1.2%, nhìn chung tỷ lệ nợ quá hạn đến năm 2019 đã có xu hướng giảm đi, điều đó cho biết tỷ lệ này của chi nhánh đã được cải thiện.

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

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

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

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

Những kết quả cụ thể về tín dụng, Quản trị tín dụng, Quản lý rủi ro tín dụng tại chi nhánh đã phản ánh rõ nét thực tế là: *Hoạt động tín dụng tại chi nhánh VIETBANK chi nhánh – Hải Phòng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu*

đa dạng của khách hàng, kiểm soát rủi ro, đóng góp tích cực, quan trọng vào quá trình phát triển kinh tế, xã hội trên địa bàn.

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

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

Việc huy động tiền gửi từ dân cư và các tổ chức kinh tế - xã hội cũng như tổ chức tín dụng trên địa bàn còn nhiều khó khăn vì cạnh tranh còn lớn, người dân địa phương chưa thực sự hiểu hết lợi ích từ việc gửi tiết kiệm trong Ngân hàng, còn tâm lý muốn giữ tiền.

Công tác thẩm định xem xét cho vay còn nhiều sai sót, Ngân hàng chưa tích cực đôn đốc khách hàng hoàn thành sớm hồ sơ vay vốn.

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

Tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng.

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

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

Về nội dung quy trình phân tích, còn chưa đầy đủ và thiếu tính chuyên sâu. Phương pháp phân tích được sử dụng tại VietBank Hải Phòng là phương pháp phân tích hệ số, phương pháp so sánh và phương pháp chấm điểm tín dụng. Phương pháp so sánh chỉ đơn giản là so sánh số tuyệt đối mà chưa xem xét sự biến động tỷ trọng tương đối của các chỉ tiêu. Phương pháp phân tích hệ số, các nhóm hệ số cơ bản được ngân hàng đưa ra nhưng chỉ để so sánh với chuẩn chung của ngân hàng (qua chấm điểm tín dụng) chứ ít được sử dụng để so sánh

với chỉ số trung bình ngành. Các hệ số tài chính được phân tích chưa mang tính đặc trưng cho từng ngành mà phân tích giống nhau với mọi ngành kinh tế.Việc phân tích chưa đi vào chiều sâu đã giảm tính chính xác và tổng hợp của các kết luận phân tích. Phương pháp Dupont không được sử dụng đã không làm rõ được mối liên hệ của các chỉ tiêu làm hạn chế kết quả phân tích.

Nội dung phân tích còn thiếu sót trong việc phân tích các yếu tố phi tài chính như tư cách và năng lực nhà quản lý. Các yếu tố tài chính chưa được đề cập đến như sự biến động của luồng tiền do việc thiếu báo cáo lưu chuyển tiền tệ và thuyết minh báo cáo tài chính từ phía doanh nghiệp. Do đó không phân tích được tình hình tài trợ đầu tư bằng tiền của doanh nghiệp trong từng thời kì, không dự đoán được luồng tiền trong tương lai và khả năng chi trả của doanh nghiệp. Mà chính luồng tiền chứ không phải lợi nhuận là nhân tố quyết định khả năng trả gốc và lãi của doanh nghiệp cho ngân hàng. Việc thiếu sự phân tích này làm giảm chất lượng phân tích tín dụng.

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

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

*** Nguyên nhân**

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

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

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

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

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

Hoạt động PTTD chưa được chuyên môn hoá

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

lợi và hiệu quả hơn.

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

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

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

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

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

Hệ thống xử lý thông tin đang hoàn thiện và đưa vào vận hành hệ thống

Hiện nay VietBank đã phối hợp với Finastra triển khai dự án The Transformer - VietBank Prime nhằm xây dựng hệ thống Core Banking hoàn toàn mới và hiện đại với nhiều tính năng và tiện ích vượt trội, tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động hiện tại và định hướng phát triển trong tương lai, trở thành ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng số hàng đầu tại Việt Nam về quản lý rủi ro toàn diện và chặt chẽ. Ngoài ra, VietBank còn đầu tư và vận hành thành công hệ thống KYC để nâng cao khả năng nhận diện khách hàng, không chỉ với khách hàng vay, mà cả khách hàng gửi tiền cũng được thẩm định trước. Tuy nhiên thì VietBank chưa áp dụng một phần mềm phân tích xử lý các dữ liệu tài

chính thống nhất trên toàn hệ thống.

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

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

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

Sự thiếu chỉ số trung bình ngành:

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

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

Hiện nay, Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản về hoạt động tín dụng. Tuy nhiên vẫn chưa có một văn bản mang tính chất pháp chế quy định quyền lợi của người vay như các vấn đề có liên quan đến việc được cung cấp thông tin đầy đủ từ các đối tác hay các cơ quan quản lý.

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

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

Về công tác thẩm định

Một nguyên nhân nữa là ở ngân hàng Vietbank, việc thẩm định hồ sơ vay và thẩm định giá TSĐB vẫn do phòng thẩm định của ngân hàng thực hiện. Điều này khiến cho giá trị bất động sản được thẩm định không đảm bảo được tính khách quan và độc lập khi định giá TSĐB nên quy trình cấp tín dụng vẫn chưa có sự chuyên môn hóa cao. Hiện nay, nhiều ngân hàng TMCP việc thẩm định giá TSĐB đều do bên thứ ba thực hiện. Do đó, sẽ tác động đến việc phân loại nợ chính xác, số dự phòng được trích lập của khoản vay.

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

Kết luận chương 2

Chương 2 đã giới thiệu sơ qua về lịch sử hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Việt nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng. Bên cạnh đó, chương 2 đã nêu lên những số liệu, thông tin tổng quan về tình hình hoạt động kinh doanh của Vietbank Hải Phòng về công tác huy động vốn, sử dụng vốn, một số hoạt động kinh doanh khác và kết quả kinh doanh giai đoạn từ năm 2017 đến năm 2019. Từ việc dẫn chứng những cơ sở lý luận, số liệu, và những phân tích dựa trên số liệu đó, chương này đã khái quat về tình hình chất lượng tín dụng và phân tích thực trạng chất lượng tín dụng của Vietbank chi nhánh Hải Phòng qua một số chỉ tiêu căn bản như: Chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, hệ số thu nợ, nợ xấu, nợ quá hạn…Qua việc

phân tích đó, ta có thể thấy được một phần chất lượng tín dụng của ngân hàng và tìm ra những hạn chế còn tồn tại cũng như những nguyên nhân gây ra hạn chế ấy. Đó cũng là cơ sở để có thể đưa ra một số giải pháp với hy vọng nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng trong chương 3.

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

3.1.ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

Nhận định tình hình năm 2020 là năm tiếp tục khó khăn với thị trường tài chính – ngân hàng Việt Nam. Diễn biến của đại dịch Covid 19 vẫn khó lường ảnh hưởng trực tiếp đến nhiều nền kinh tế trên thế giới trong đó có Việt Nam. Do đó, trong thời gian tới ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng đã đưa ra một số chỉ tiêu tài chính cụ thể trong năm 2020 để phấn đấu và tiếp tục đẩy mạnh sự phát triển của chi nhánh như sau: Tổng nguồn vốn huy động tăng khoảng 5% - 10% so với cùng kỳ năm ngoái, tổng dư nợ đạt tốc độ tăng trưởng 7% - 12% so với cùng kỳ năm ngoái, trong đó dư nợ ngắn hạn chiếm 55%/tổng dư nợ. Nợ quá hạn chiếm dưới 2%, thu nhập thuần từ lãi tăng 10%, tăng tỷ trọng thu dịch vụ phí 2%.

Để thực hiện được mục tiêu này, ngân hàng đưa ra những định hướng cụ thể như sau:

- Phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cao gắn liền với xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp. Xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ công nhân viên có phẩm chất, năng lực, kế thừa và phát huy văn hóa tốt đẹp của ngân hàng.

- Đa dạng hóa sản phẩm, xây dựng được những sản phẩm phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng hơn nữa.

- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống ngân hàng số của ngân hàng, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào công tác quản trị và hoạt động của ngân hàng từ đó nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

- Tăng cường công tác quản trị rủi ro, áp dụng từng bước thông lệ quốc tế vào công tác quản lý rủi ro của ngân hàng để phát triển bền vững. Nâng cao các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, đề cao vai trò của công tác kiểm tra kiểm soát, kiểm toán nội bộ.

- Nâng cao chất lượng tín dụng thông qua những biện pháp: thu nợ, xóa nợ xấu, nợ khó đòi, nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn đảm bảo an toàn cho các khoản tín dụng, cũng như hoàn thiện, bổ sung thêm cơ sở pháp lý về thẩm định tín dụng, hồ sơ khách hàng theo quy định của Nhà nước về lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng.

3.2.MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK CHI NHÁNH HẢI PHÒNG.

3.2.1.Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Như chúng ta đã biết, con người là vốn quý nhất, là yếu tố giữ vai trò quyết định trong mọi hoạt động. Trong thời đại khoa học kĩ thuật, công nghệ dần trở thành lực lượng sản xuất chính nhưng để vận hành và hoạt động được trơn chu thì vẫn chịu sự kiểm soát của con người. Mà cho vay là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro. Nếu trình độ của cán bộ, nhân viên ngân hàng không theo kịp sự phát triển và thay đổi từng ngày của nền kinh tế thì sẽ không đáp ứng được yêu cầu của công việc. Bên cạnh đó đạo đức nghề nghiệp, cái tâm làm nghề cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng trong thời gian qua.

Do vậy, để nâng cao trình độ, năng lực, trách nhiệm của cán bộ cho vay thì cần phải thực hiện, đảm bảo các yêu cầu sau:

Thứ nhất, về tư cách đạo đức: Không chỉ riêng ngành ngân hàng mà hầu hết mọi lĩnh vực trong đời sống kinh tế thì tư cách đạo đức phải được đặt lên hàng đầu. Việc thẩm định dự án, khoản vay đều chứa đựng những nhận định mang tính chủ quan của cán bộ tín dụng. Vì vậy, ngân hàng Vietbank – chi nhánh Hải Phòng cần có các biện pháp nhằm đảm bảo tư cách đạo đức của đội ngũ cán bộ công nhân viên, tránh tình trạng có sự móc nối, cấu kết với kẻ gian nhằm thu lợi bất chính, gây thiệt hại về tài sản, uy tín của ngân hàng. Nguyên nhân của hành động trên, một phần do sự suy giảm về tư cách đạo đức, một phần vì các bộ nhân viên cảm thấy chưa hài lòng với chế độ đãi ngộ của ngân hàng nên đã tìm cách kiếm tiền khác nhau, dẫn tới các hành vi trái với đạo đức nghề nghiệp. Do vậy, để cán bộ công nhân viên toàn tâm toàn ý với công việc, chi nhánh cần xây dựng một môi trường lành mạnh, có chính sách lương bổng,

thưởng phạt hợp lý nhằm thỏa mãn những nhu cầu chính đáng của nhân viên. Bên cạnh đó, chi nhánh cần nhận biết người có năng lực, sắp xếp vị trí phù hợp để tránh lãng phí nhân tài, khuyến khích lòng nhiệt huyết, yêu nghề của nhân viên.

Thứ hai, về chính sách tuyển dụng: Như chúng ta đã biết, tuyển dụng là một trong những hoạt động quan trọng của nhân hàng. Bởi chính cán bộ công nhân viên tại ngân hàng là những người thực hiện các công việc trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do đó, ngay từ đầu công tác tuyển dụng được chú trọng, thực hiện tốt thì ngân hàng sẽ tuyển dụng được các cán bộ giỏi chuyên môn, có kỹ năng nghiệp vụ tốt. Để làm được điều này, công tác tuyển dụng của ngân hàng cần được tiến hành một cách minh bạch rõ ràng. Ngân hàng phải xây dựng được một bộ quy chuẩn về các tiêu chí tuyển dụng sao cho phù hợp. Các thông tin tuyển dụng nên được đăng tải rộng rãi trên các phương tiện truyền thông đại chúng, các trang mạng xã hội như Facebook, Zalo…và gửi trực tiếp về các trường Đại học trong và ngoài Thành phố Hải Phòng. Mặt khác, để đảm bảo nguồn nhân lực lâu dài, nguồn nhân lực có chất lượng phù hợp với xu thế phát triển của ngành trong tương lai, ngân hàng nên liên kết với các trường Đại học trong việc định hướng nghề nghiệp, tổ chức các buổi toạ đàm, ngoại khoá cho sinh viên. Từ đó giúp sinh viên sớm tiếp cận được với môi trường hoạt động của ngân hàng, có những trải nghiệm thực tế và nâng cao cơ hội việc làm trong tương lai.

Thứ 3, hoàn thiện công tác đào tạo lao động: Đối với một tổ chức dù là tư nhân hay, nhà nước hay bất cứ một loại hình nào khác thì công tác đào tạo lao động luôn là một nhiệm vụ quan trọng quyết định đến sự thành bại của tổ chức.Ý thức được điều đó, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín đã tổ chức nhiều khóa bồi dưỡng, cập nhật và nâng cao kiến thức cho cán bộ công nhân viên. Trong thời gian tới, ngân hàng vẫn nên duy trì và mở rộng thêm hơn nữa cho toàn hệ thống.

Thứ 4, chế độ đãi ngộ: Chính sách đãi ngộ tốt là một trong những phương pháp hữu hiệu nhằm thu hút người lao động, nhân tài về với ngân hàng. Đó cũng

là cách duy trì sự gắn kết giữa cán bộ nhân viên với tổ chức, giữ chân những người lao động giỏi cũng như tạo thêm động lực, tâm huyết với nghề. Vietbank cần đưa ra những giải pháp sau nhằm xây dựng được một chế độ phù hợp và hiệu quả:

- Tổ chức định kỳ các đợt tham quan, nghỉ mát cho cán bộ, nhân viên.
- Thường xuyên quan tâm đến công việc, cuộc sống của người lao động, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng.
- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ, nhằm chăm sóc sức khỏe thường xuyên của cán bộ công nhân viên.
- Đối với các cán bộ, nhân viên có thành tích xuất sắc, ngoài tuyên dương trước tổ chức, nhận phần thưởng vật chất… thì ngân hàng cũng cần xem xét, đề bạt, bồi dưỡng họ trở thành những lãnh đạo trong tương lai nhằm khuyến khích lao động phát huy hết năng lực, khả năng vì công việc.

3.2.2.Tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn

Huy động vốn là một trong những nghiệp vụ đầu tiên và quan trọng nhất trong hoạy động kinh doanh của nhân hàng. Nguồn vốn của nhân hàng có dồi dào thì mới đáp ứng được nhu cầu vay vốn của khách hàng. Vì vậy, tổ chức tốt việc này cũng là góp phần nâng cao chất lượng cho vay của NHTM. Để làm điều trên, chi nhánh cần triển khai áp dụng một số biện pháp sau:

- **Thứ nhất, mở rộng mạng lưới huy động vốn đến các địa bàn mới trong thành phố Hải Phòng:** Việc mở rộng huy động vốn tới các địa bàn mới không chỉ đơn thuần mở thêm các PGD mới. Bởi việc này sẽ tốn rất nhiều chi phí như: chi phí thuê địa điểm, nhân sự, truyền thông và quảng bá….Trong khi đó, với số lượng PGD của chi nhánh hiện tại, hoàn toàn có thể mở rộng mạng lưới huy động bằng các biện pháp như: tuyên truyền, quảng cáo, kết hợp với phong cách phục vụ chuyên nghiệp, chu đáo, tận tâm với khách hàng. Để thu hút được lượng tiền gửi nhiều hơn, ngân hàng nên hiện đại hóa các phương thức giao dịch: tiết kiệm online, dịch vụ ngân hàng số bên cạnh những phương thức truyền thống.

- **Thứ hai, xây dựng chính sách lãi suất mềm dẻo, linh hoạt:** Có thể nói lãi suất chính là yếu tố quan trọng trong quyết định của khách hàng đối với việc có sử dụng các sản phẩm của ngân hàng hay không. Khách hàng thường có sự so sánh lãi suất giữa các ngân hàng với nhau để mong tìm kiếm lợi ích cao nhất cho mình. Vietbank Hải Phòng cần có những đề xuất với hội sở về chính sách lãi suất sao cho vừa đảm bảo được lợi ích cho khách hàng, vừa đảm bảo tuân thủ theo đúng quy định về trần lãi suất của NHNN. Một chính sách mềm dẻo, linh hoạt sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh cho Ngân hàng.

- **Thứ ba, duy trì và phát triển thêm nhiều mối quan hệ tín dụng với các khách hàng truyền thống:** Một trong những nhược điểm vẫn còn tồn tại ở chi nhánh đó là quá coi trọng việc tìm kiếm khách hàng mới mà đôi khi buông lỏng việc chăm sóc khách hàng cũ. Bởi vậy, công tác hậu bán hàng là vô cùng quan trọng. Khách hàng cũ, đặc biệt khách hàng có quan hệ lâu năm với ngân hàng, đã mang lại nhiều lợi ích kinh tế lớn cho Ngân hàng cần được quan tâm và hỗ trợ hơn nữa. Bởi khi quan hệ với nhóm khách hàng này, ngân hàng đã phần nào nắm bắt được uy tín, khả năng tài chính, kinh doanh của khách hàng đó. Củng cố và duy trì được mối quan hệ với khách hàng truyền thống sẽ giúp ngân hàng có một nguồn vốn ổn định và lâu dài.

3.2.3.Đẩy mạnh marketing ngân hàng:

Đối với bất kỳ hoạt động kinh doanh nào, nhất là nhóm ngành dịch vụ thì hoạt động marketing là hết sức cần thiết. nó là cầu nối đưa sản phẩm, dịch vụ đến với người tiêu dùng một cách nhanh nhất. Marketing ngân hàng là một hệ thống tổ chức và quản lý của ngân hàng từ việc phát hiện ra nhu cầu của khách hàng đến việc thỏa mãn nhu cầu đó về nguồn vốn cũng như các dịch vụ khác mà ngân hàng cung cấp. Có thể nói, marketing ngày nay là lý thuyết của kinh doanh hiện đại, tuy nhiên nhiều NHTM chưa có hoạt động marketing hoàn thiện với đầy đủ quy trình, cách thức tiến hành mới chỉ dừng lại ở công việc truyền thông quảng cáo. Hoạt động kinh doanh tại Vietbank Hải Phòng cũng ở trong tình trạng như vậy, tức là chỉ khi có công việc cần mới tiến hành marketing mà không tổ chức thường xuyên, các hoạt động truyền thông quảng cáo vẫn do Hội

sở triển khai do Vietbank Hải Phòng chưa có phòng ban phụ trách marketing riêng. Trên thực tế, để hoạt động marketing có hiệu quả cần phải thực hiện một cách khoa học các giai đoạn từ việc nghiên cứu sản phẩm, lựa chọn thị trường, tìm hiểu khách hàng…, đến việc lựa chọn cách thức marketing hợp lý với mỗi phân khúc thị trường khác nhau. Do vậy, để nâng cao chất lượng cho vay thì cần một số giải pháp cụ thể sau:

Trước khi quyết định một khoản tín dụng, ngân hàng cần phải nghiên cứu, tìm hiểu, thu nhập thông tin có liên quan tới khoản tín dụng và điều tra xem xét các thông tin thu thập được có chính xác hay không, nhằm biết được thông tin về khách hàng hiện tại cũng như nắm bắt được nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cũng đánh giá được khả năng của các ngân hàng khác, từ đó đưa ra các giải pháp tối ưu nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất so với đối thủ cạnh tranh.

Chủ động tiếp cận nhu cầu của khách hàng, từ đó phân tích, đánh giá và đưa ra các sản phẩm phù hợp cho khách hàng. Chi nhánh luôn phải quan tâm cải tiến hình thức giải ngân, đối tượng vay vốn. Tích cực tìm kiếm và khai thác khách hàng để mở rộng tín dụng.

Để đẩy mạnh được hoạt động marketing, Vietbank Hải Phòng nên trình xin ý kiến Hội sở trong việc thành lập phòng marketing riêng với đầy đủ chức năng và ý nghĩa của nó. Có như vậy, Ngân hàng mới thu hút được nhiều khách hàng vay vốn cũng như sử dụng nhiều sản phẩm và dịch vụ khác. Mặt khác, điều đó sẽ giúp nâng cao vị thế, khả năng cạnh tranh của chi nhánh trong bối cảnh ngành ngân hàng có nhiều biến động như hiện nay.

3.2.4.Chính sách cho vay:

Chính sách cho vay bao gồm các quan điểm, chủ trương, định hướng, quy định chỉ đạo hoạt động cho vay và đầu tư của NHTM. Chính sách cho vay cung cấp cho các nhà quản lý, cán bộ ngân hàng đường lối chỉ đạo cụ thể trong việc ra quyết định cho vay và xây dựng danh mục cho vay, tạo nên sự thống nhất trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Cần thiết phải xây dựng một chính sách vay nhất quán, linh hoạt và hợp lý, thích ứng với môi trường kinh doanh, phù hợp

với đặc điểm và điều kiện hoạt động của ngân hàng để có thể phát huy được thế mạnh, hạn chế và khắc phục điểm yếu nhằm mục tiêu an toàn và sinh lợi. Các chính sách đó bao gồm:

Thứ nhất, hoàn thiện và thực hiện tốt chính sách khách hàng

- Cần nghiên cứu nhu cầu khách hàng, nghiên cứu thị trường và phát triển các sản phẩm dịch vụ; bởi càng hiểu rõ về khách hàng, về thị trường thì ngân hàng càng dễ dàng và thuận tiện hơn trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Để đưa ra được các sản phẩm dịch vụ phù hợp, ngân hàng cần tiến hành phân đoạn thị trường cho các nhóm khách hàng khác nhau. Với mỗi nhóm khách hàng, ngân hàng có thể phân đoạn theo tiêu chí quy mô, ngành nghề kinh doanh, hình thức sở hữu, nghề nghiệp…. Từ đó phát triển sản phẩm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

- Chủ động tìm kiếm và đa dạng hoá đối tượng khách hàng để có được cơ cấu cho vay hợp lý. Trong môi trường cạnh tranh hiện nay, để nâng cao vị thế của mình, ngân hàng phải chủ động tìm kiếm khách hàng, mở rộng thị trường, đặc biệt là cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Ngân hàng nên kết hợp các hình thức marketing, truyền thông các thông tin cần thiết trên nhiều phương tiện thông tin đạt chúng với mạng xã hội như Facebook, Zalo…để thiết lập hình ảnh đẹp, tạo ấn tượng về ngân hàng trong mắt khách hàng. Từ đó, nhằm thiết lập, duy trì mối quan hệ bền vững, tốt đẹp với khách hàng.

- Tăng cường các hoạt động tư vấn, hỗ trợ khách hàng nhằm đẩy nhanh quá trình hợp tác với khách hàng. Ngân hàng có thể mở rộng các hoạt động tư vấn không chỉ dừng lại ở mức độ giải thích các quy định, yêu cầu của ngân hàng trong quá trình cho vay mà còn cùng khách hàng xem xét tính khả thi của dự án để lập phương án SXKD hiệu quả. Ngân hàng có thể cung cấp cho khách hàng các thông tin về công nghệ, thị trường, tình hình kinh tế xã hội…. Ngoài ra, ngân hàng do có nhiều mối quan hệ với nhiều nhóm khách hàng khác nhau ở nhiều lĩnh vực, ngành nghề khác nhau nên có thể giới thiệu các đối tác làm ăn uy tín, hiệu quả cho các khách hàng của mình. Từ đó, giúp doanh nghiệp có thêm dự án hoặc công việc mới đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Thứ hai, sản phẩm cho vay

Trong thực tế, có rất nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không đáp ứng được những chính sách, tiêu chí của nhà băng, dẫn đến vay tín dụng đen và phải trả lãi suất rất cao. Họ có thể là hộ kinh doanh, tiểu thương, người lao động…. Nhu cầu chủ yếu của nhóm đối tượng này là van ngắn hạn để kinh doanh hàng hóa, nhập hàng hoặc vay tiêu dùng….với khoản tín dụng nhỏ từ 5 đến 50 triệu đồng. Chính vì vậy, ngân hàng Vietbank có thể xem xét và phát triển sản phẩm tín dụng phù hợp với nhóm đối tượng này. Sản phẩm phải đảm bảo về mặt pháp lý, hạn chế rủi ro cho ngân hàng cũng như đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Nếu làm được điều này, doanh thu từ hoạt động tín dụng của ngân hàng sẽ tăng lên, tập khách hàng của chi nhánh được mở rộng cũng như góp phần cùng với chính phủ, với ngành ngân hàng đẩy lùi tín dụng đen. Vấn nạn đã gây nhiều bức xúc, tác động xấu đến xã hội trong thời gian qua.

Bên cạnh đó, VietBank nên áp dụng lại chính sách không phạt phí trả nợ trước hạn khi khách hạn muốn tất toán. Điều mà từng là " vũ khí " cạnh tranh với các NHTM khác. Từ đó, khách hàng sẽ yên tâm, tin dùng sản phẩm và dịch vụ của Vietbank hơn.

Thứ ba, thời hạn cho vay vốn đa dạng và phù hợp

Ngân hàng Vietbank cần đa dạng hóa các thời hạn cho vay để đảm bảo các nguyên tắc cho vay như khả năng hoàn trả, đảm bảo được mục đích sử dụng vốn và có điều kiện khả năng trả nợ vay cũng như tạo điều kiện kiểm tra theo dõi khoản vay. Ngân hàng cần xem xét định kỳ trả nợ gốc và lãi vốn vay cho phù hợp chu kỳ SXKD, thời gian luân chuyển vốn lưu động và kế hoạch dòng tiền vào ra của khách hàng.

Đối với khách hàng doanh nghiệp, tùy vào loại hình mà ngân hàng sẽ có các mức thời gian trả nợ khác nhau như trả lãi, gốc hàng tháng, trả lãi hàng tháng trả gốc theo quý, trả lãi hàng tháng trả gốc cuối năm…. Đối với loại hình doanh nghiệp thương mại dịch vụ chỉ là trung gian mua bán hàng hóa và cung ứng ra thị trường thì áp dụng trả lãi và gốc hàng tháng. Đối với các doanh nghiệp sản xuất thì áp dụng phương pháp trả lãi hàng tháng trả gốc theo quý

hoặc năm. Đối với các khoản vay dự án đầu tư trung dài hạn, hay khoản vay trung dài hạn đầu tư tài sản cố định áp dụng cách tính lãi nhập gốc cho giai đoạn đầu tư và chạy thử nghiệm. Khi đã đi vào sản xuất thì sẽ yêu cầu khách hàng trả lãi hàng tháng, trả gốc theo quý hoặc năm. Thời hạn cho vay được tính từ thời điểm giải ngân khoản vay đầu tiên cho tới khi phương án kinh doanh chấm dứt hoạt động.

3.2.5. Hoàn thiện công tác thẩm định tài sản đảm bảo

Bên cạnh việc đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng thì công tác thẩm định TSĐB cho món vay là công việc hết sức quan trọng. Định giá chính xác giá trị tài sản, một mặt ngân hàng có được quyết định đúng đắn đưa ra mức cho vay phù hợp, mặt khác sẽ đánh giá được toàn diện những rủi ro thể xảy ra. Như vậy, khi có những biến động bất thường, ngân hàng sẽ có thể chỉ động đối phó được, tối thiểu hóa được rủi ro cho ngân hàng. Do đó, để hoàn thiện công tác thẩm định TSĐB cần có các văn bản hướng dẫn chỉ đạo cụ thể hơn nữa về những tiêu thức định giá cho từng loại TSĐB. Đồng thời ngân hàng nên thuê bên thứ ba làm công tác thẩm định tài sản để đảm bảo tính khách quan, độc lập. Một số công ty thẩm định giá hiện nay ở Hải Phòng: Công ty Cổ phần Tư vấn Thẩm định giá Miền Bắc; Công ty Cổ phần Thẩm định giá Hải Phòng; Công ty Cổ phần Thẩm định giá và Dịch vụ Tư vấn Hải Phòng…Từ đó, để có thể đưa ra kết luận chính xác nhất.

3.2.6.Công tác xử lý nợ, nợ quá hạn

Ngân hàng phải thường xuyên giám sát khoản vay, kiểm tra hạn mức tín dụng, thường xuyên gặp gỡ khách hàng và thăm quan thực tế…để kịp thời phát hiện ra những dấu hiệu bất thường ngay khi chúng mới phát sinh để kịp thời điều chỉnh, giải quyết kịp thời nhanh chóng, tránh trường hợp khi xảy ra rủi ro mới phát hiện ra, gây tổn thất cho ngân hàng.

Biện pháp đầu tiên mà các nhân viên tín dụng phải thực hiện là xác định tính nghiêm trọng của vấn đề bằng các quá trình thích hợp. Trước hết phải thẩm tra lại và thu thập thêm thông tin của khách hàng. Sau đó tùy thuộc vào sự nghiêm trọng của tình hình, ngân hàng có thể có những các xử lý khác nhau. Cụ

thể, đối với những trường hợp không quá nghiêm trọng ngân hàng có thể sử dụng các biện pháp nhằm điều chỉnh tình huống và bảo vệ lợi ích của ngân hàng. Có thể sử dụng một hoặc một số các biện pháp sau đây để hỗ trợ khách hàng:

- Tư vấn cho khách hàng nhằm khôi phục tình hình tài chính: Nhân viên tín dụng có thể trao đổi, bàn bạc với khách hàng về các vấn đề mà doanh nghiệp đang gặp phải. Tìm hiểu xem nguyên nhân của những khó khăn đó bắt đầu từ đâu, việc làm nào chưa hiệu quả. Nhân viên ngân hàng có thể đưa ra những lời khuyên cho khách hàng như lời khuyên về cách thức bán hàng, cách thức tổ chức quản lý, cách thức sử dụng vốn…sao cho hợp lý và có hiệu quả hơn. Trong những trường hợp cần thiết, có thể giới thiệu cho doanh nghiệp các chuyên gia trong lĩnh vực mà doanh nghiệp đang gặp phải để nhận được sự tư vấn từ họ.
- Giảm bớt kế hoạch mở rộng: Nếu ngân hàng cảm thấy quy mô hoạt động của doanh nghiệp, công suất hoạt động và số lượng nhân sự là quá lớn so với tình hình thực tế của doanh nghiệp thì ngân hàng có thể khuyên doanh nghiệp xem xét đến vấn đề thu hẹp quy mô, tiết kiệm chi phí, tập trung vào thế mạnh của mình, tránh đầu tư tràn lan và không hiệu quả có thế ảnh hưởng đến gánh nặng trả nợ của doanh nghiệp.
- Gia hạn nợ: khác với thời gian ân hạn, gia hạn nợ là việc thương lượng giữa khách hàng và ngân hàng về việc xin lùi thời hạn trả nợ của khách hàng trong một thời gian nào đó nếu khách hàng gặp khó khăn chưa trả được nợ gốc và lãi cho ngân hàng theo đúng hợp đồng ký kết ban đầu. Về mặt tài chính, gia hạn nợ sẽ giúp cho khách hàng tránh được sự kiện tụng, dẫn đến giảm bớt các chi phí cho hoạt động pháp lý. Mặt khác còn giúp doanh nghiệp duy trì được uy tín trong hoạt động kinh doanh của mình, có thời gian để khôi phục sản xuất, đảm bảo khả năng trả các khoản vay tín dụng cho ngân hàng. Việc gia hạn trả nợ phải có sự thỏa thuận tự nguyện, phải đưa ra một kế hoạch trả nợ chi tiết.
- Tiến hành xử lý các tài sản đảm bảo: Nếu khoản nợ của khách hàng bị chuyển sang nhóm 3 thì cán bộ tín dụng bắt đầu gặp trực tiếp khách hàng, tòm hiểu thông tin thực tế của khách hàng và đánh giá lại khả năng trả nợ của khách hàng. Tiếp theo, nhân viên tín dụng sẽ giửi thông báo về việc yêu cầu khách

hàng hợp tác trong việc chuyển giao sở hữu tài sản cho ngân hàng. Sau khi đã thực hiện quyền chuyển giao tài sản thì ngân hàng sẽ phát mãi tài sản và sau đó thông báo lại toàn bộ thông tin về việc phát mãi tài sản đó cho khách hàng cũng như cơ quan chính quyền được biết. Nếu vẫn chưa thu hồi được đủ số vốn gốc thì yêu cầu khách hàng dùng nguồn khác để thanh toán đủ số tiền còn thiếu. Nếu giá trị tài sản thanh lý lớn hơn số vốn cần thu hồi thì sẽ được trả lại cho khách hàng.

- Yêu cầu cơ quan pháp luật can thiệp: Trong trường hợp ngân hàng không thu hồi đủ khoản tín dụng đã cấp thì ngân hàng có thể đề nghị tòa án phán quyết cho phép ngân hàng quyền thu thêm tài sản khác của người vay. Hoặc ngân hàng cũng có thể sử dụng quyền cao nhất của một chủ nợ là yêu cầu tòa án tuyên bố phá sản doanh nghiệp. Tình huống này chỉ xảy ra khi khách hàng có thái độ không hợp tác trong việc xử lý các khoản vay.

Nhìn chung, đối với những khoản nợ khó đòi, ngân hàng cần phải cử cán bộ tín dụng xuống xem xét lại tình hình thực tế của khách hàng để đưa ra quyết định xiết nợ kịp thời để tránh tình trạng khách hàng không có khả năng trả nợ hoàn toàn mới xiết nợ. Do đó, việc xử lý nợ quá hạn thế nào vẫn phải đảm bảo vừa thu hồi được nợ cho ngân hàng vừa không làm ảnh hưởng đến hoạt động SXKD của doanh nghiệp là một vấn đề khó khăn đặt ra cho ngân hàng, đòi hỏi ngân hàng phải có những biện pháp phù hợp.

3.2.7.Xây dựng văn hoá giao dịch VietBank

Chất lượng công tác khách hàng còn được thể hiện ở chất lượng phục vụ khách hàng của Ngân hàng – mà quan trọng nhất là việc làm cho khách hàng hài lòng khi thực hiện giao dịch tại Ngân hàng. Do đó Ngân hàng cần xây dựng một văn hóa giao dịch riêng có, tạo ấn tượng tốt với khách hàng. Trong tình hình cạnh tranh gay gắt hiện nay, việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng phải được ưu tiên quan tâm hàng đầu. Để thực hiện được điều này, Ngân hàng cần xây dựng văn hoá giao dịch VietBank, trước mắt để hoàn thiện dần thì cán bộ nhân viên của Ngân hàng nói chung và đội ngũ cán bộ tín dụng nói riêng cần phải thực hiện tốt các nội dung sau:

- Phong cách, tác phong phục vụ khách.

- Phong cách giao tiếp với khách hàng qua điện thoại.

- Luôn trau dồi kiến thức chuyên.

Ngoài ra, cơ sở vật chất của Ngân hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên ấn tượng tốt về Ngân hàng. Ngân hàng nên quan tâm chú ý đến cách bố trí, sắp xếp đồ đạc nhằm tạo ra một không gian hài hoà, thoải mái và tiện nghi cho khách hàng.

Kết luận chương 3

Toàn bộ chương 3 đã nêu định hướng hoạt động kinh doanh cũng như những mục tiêu cụ thể của ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng trong những năm tới. Từ đó, chương 3 nêu lên những giải pháp cần thiết để nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng Vietbank Hải Phòng.

KẾT LUẬN

Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động kinh doanh tiền tệ của ngân hàng. Muốn tồn tại và đứng vững trong cơ chế thị trường, ngân hàng phải đảm bảo cả về quy mô lẫn chất lượng tín dụng. Khóa luận tốt nghiệp với đề tài " Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng " đã nêu lên một số những lý luận cơ bản về chất lượng tín dụng, tìm hiểu và vận dụng vào phân tích để làm rõ vấn đề nghiên cứu. Đồng thời Khóa luận đã giới thiệu hoạt động của Vietbank Hải Phòng trong giai đoạn 2017-2019, phân tích chất lượng tín dụng tại chi nhánh, tìm ra những điểm mạnh, điểm còn tồn tại của hoạt động này, trên cơ sở đó để ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại đây.

Tuy nhiên việc nâng cao chất lượng tín dụng là một vấn đề lớn, cần có hệ thống các giải pháp và các điều kiện thực hiện đồng bộ. Do đó trong bài Khóa luận này, em chỉ mong muốn đóng góp nhỏ trong tổng thể các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng. Để giải pháp được thực thi cũng như phát huy tác dụng thì cần có sự nỗ lực từ bản thân ngân hàng, có sự quan tâm, định hướng của Chính phủ trong việc điều hành chính sách tài chính, của NHNN cũng như các Bộ ngành liên quan.

Do hiểu biết của bản thân và thời gian nghiên cứu có hạn nên bài Khóa luận của em không thể trách khỏi một số khiếm khuyết, em rất mong được nhận thêm nhiều ý kiến đóng góp của các thầy cô cũng như các bạn đọc quan tâm đến đề tài Khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1.Luật các tổ chức tín dụng 47/2010/QH12, mục 3 điều 4

2.TS Phan Thị Thu Hà, *Ngân hàng thương mại*, NXB thống kê, 2004.

3.TS Lưu Thị Hương, *Tài chính doanh nghiệp*, NXB thống kê, 2005.

4.Báo cáo tài chính của Vietbank chi nhánh Hải Phòng năm 2017, 2018, 2019.

5.Báo cáo thường niên của Vietbank chi nhánh Hải Phòng năm 2017, 2018, 2019.

6.Tạp chí "Thời báo kinh tế Việt Nam"

7.Các tài liệu khác:

https://www.google.com.vn

https://www.vietbank.com.vn

https://tinnhanhchungkhoan.vn/chuyen-dong-doanh-nghiep/vietbank-tang-cuong-so-hoa-de-nhan-dien-rui-ro-311603.html

https://tinnhanhchungkhoan.vn/tien-te/buc-tranh-ngan-hang-2017-nhieu-diem-sang-214979.html

http://tapchitaichinh.vn/ngan-hang/nganh-ngan-hang-2019-vuon-len-trong-kho-khan-301498.html

http://tapchitaichinh.vn/ngan-hang/canh-tranh-lai-suat-giua-cac-ngan-hang-thuong-mai-va-van-de-dat-ra-doi-voi-doanh-nghiep-322301.html

https://vi.wikipedia.org/wiki/Wikipedia