

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐH QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Nguyễn Kông Minh

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Cao Thị Thu

HẢI PHÒNG - 2020

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

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN –
HẢI PHÒNG

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

Sinh viên : Nguyễn Kông Minh

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Cao Thị Thu

HẢI PHÒNG - 2020

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Kông Minh Mã SV: 1412401159

Lớp: QT1801T Ngành: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP
Quốc dân – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	3
1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại	3
1.1.2. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại	3
1.2. Hoạt động tín dụng của ngân hàng.....	6
1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của tín dụng Ngân hàng	6
1.2.2. Hình thức tín dụng của Ngân hàng Thương mại.....	7
1.2.3. Vai trò của tín dụng ngân hàng	10
1.3. Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại.....	10
1.3.1. Khái niệm chất lượng tín dụng.....	10
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng.....	11
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng.....	14
1.4.1. Các nhân tố chủ quan	14
1.4.2. Các nhân tố khách quan	16
1.5. Một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại các NHTM	18
1.5.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng.....	18
1.5.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng	18
1.5.3. Các giải pháp khác	19
Kết luận chương 1	21
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG TÍN DỤNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG.....	22
2.1. MỘT SỐ NÉT KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG.....	22

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng	22
2.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận.....	23
2.2. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng Trong những năm 2017 – 2019.....	29
2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại NCB – Chi nhánh Hải An.....	34
2.3.1. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định tính	34
2.3.2. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định lượng	35
2.4.Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng.....	45
BẢNG TỔNG HỢP CÁC CHỈ TIÊU PHẢN ẢNH CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG	45
2.4 Kết quả đạt được	45
2.4.1. Khó khăn, hạn chế.....	48
2.4.2. Nguyên nhân hạn chế	49
Kết luận chương 2	51
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN	52
3.1. Định hướng hoạt động tín dụng tại NCB – Chi nhánh Hải An.....	52
3.1.1. Dự báo các yếu tố tác động tới hoạt động tín dụng trong thời gian tới	52
3.1.2. Phương hướng và nhiệm vụ của tín dụng trong năm 2020.....	54
3.2. SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN	54
3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN ...	56
3.3.1. Chính sách tín dụng.....	56
3.3.2. Về quy trình tín dụng.	60
3.3.3. Chứng khoán hoá các khoản nợ.....	66
3.3.4. Nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên, có định hướng phát triển nguồn nhân lực	66
3.4. KIẾN NGHỊ	68
3.4.1. Kiến nghị đối với Ngân Hàng NCB.....	68

3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	69
KẾT LUẬN	72
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	74

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ: Tổ chức hoạt động Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng.....	24
---	----

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn.....	29
Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn	29
Bảng 2.2: Bảng huy động vốn theo kỳ hạn.....	31
Bảng 2.3: Bảng dư nợ cho vay của NCB – Chi nhánh Hải An.....	32
Bảng 2.4: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An	33
Bảng 2.5: Bảng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn	35
Bảng 2.6: Phân loại nợ của NCB – Chi nhánh Hải An.....	37
Bảng 2.7: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ.....	38
Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn của NCB – Chi nhánh Hải An.....	39
Bảng 2.9: Nợ quá hạn, tỷ lệ nợ quá hạn của NCB – Chi nhánh Hải An.....	40
Bảng 2.10: Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của NCB – Chi nhánh Hải An.....	41
Bảng 2.11: Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng	42
Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động tín dụng.....	42
Bảng 2.13. Bảng hiệu suất sử dụng vốn.....	43
Bảng 2.14: Khả năng thu hồi nợ	44
Bảng 2.15: Bảng tỷ lệ thu nhập, lợi nhuận thu nhập trên dư nợ cho vay	44

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
NCB	Ngân Hàng Quốc Dân
NH TMCP	Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
DS	Doanh số
HSC	Hội sở chính
TMQT	Thương mại quốc tế
CBTD	Cán bộ tín dụng
CLTD	Chất lượng tín dụng
TBP	Trưởng bộ phận

LỜI CẢM ƠN

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

Qua thời gian thực tập tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG, em đã học được tiếp xúc với thực tế để so sánh với những lý thuyết mà mình đã được học ở trường và cũng là dịp để em hoàn thiện bản thân mình, học hỏi và rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân. Có được điều đó là nhờ vào sự giúp đỡ hướng dẫn tận tình của Ban giám đốc và các anh chị đang công tác tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô cùng các anh chị tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG dồi dào sức khỏe và luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Trân trọng cảm ơn!

Sinh viên

Nguyễn Kông Minh

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết đề tài

Hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế thị trường có tác động mạnh mẽ tới đời sống con người và xã hội. Đặc biệt là sự ra đời và phát triển của Ngân hàng cả về quy mô số lượng, chất lượng các dịch vụ. Cho đến nay ngành ngân hàng đóng một vai trò hết sức quan trọng trong nền kinh tế với sự hình thành của hệ thống ngân hàng hai cấp: Ngân hàng Trung ương và Ngân hàng Thương mại. Bên cạnh đó, nền kinh tế thị trường phát triển đã thúc đẩy quá trình xâm nhập và phát triển về tư tưởng, tác phong kinh doanh mới trong hệ thống ngân hàng được thể hiện bằng sự có mặt của tất cả các Chi nhánh ngân hàng nước ngoài và ngân hàng liên doanh

Trong các hoạt động của ngân hàng, hoạt động tín dụng là hoạt động quan trọng nhất, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản, tạo ra thu nhập lớn nhất và cũng là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất của ngân hàng. Vì vậy, nâng cao chất lượng tín dụng luôn là nhiệm vụ và mục tiêu hàng đầu của các Ngân hàng. Để đưa ra một quyết định tài trợ, các ngân hàng phải cân nhắc kỹ lưỡng, ước lượng khả năng rủi ro và sinh lời dựa trên quy trình phân tích tín dụng.

Hoạt động tín dụng có ý nghĩa đặc biệt trong việc đánh giá sức mạnh tài chính, tự chủ tài chính trong kinh doanh, nhu cầu tài trợ và khả năng hoàn trả của khách hàng.

Mặt khác, để đứng vững trong cơ chế thị trường, đáp ứng được các đòi hỏi của thị trường, đảm bảo được mục tiêu lợi nhuận thì việc nâng cao chất lượng tín dụng là một vấn đề sống còn của mỗi ngân hàng. Nhận thấy, đây tuy không phải là một vấn đề mới mẻ nhưng lại là một vấn đề quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của mọi ngân hàng, cùng với việc được xem xét, tìm hiểu, quan sát tình hình thực tế tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG trong thời gian thực tập vừa qua, em quyết định chọn đề tài: "Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG".

2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu về chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại. Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng qua đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG. Từ đó, em xin đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng tín dụng tại đơn vị.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG

Phạm vi nghiên cứu là hoạt động cấp tín dụng của NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG qua các năm từ năm 2017 đến năm 2019.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tôi đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như sau:

- Phương pháp phân tích
- Phương pháp so sánh

5. Kết cấu của đề tài

Tên đề tài: "Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG".

Đề tài gồm 3 phần:

Chương 1: Những vấn đề lý luận cơ bản về tín dụng ngân hàng và chất lượng tín dụng ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG giai đoạn từ năm 2017 đến năm 2019.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại

Ngân hàng là các tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm, dịch vụ thanh toán và thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế.

Ngân hàng là tổ chức thu hút tiết kiệm lớn nhất trong hầu hết mọi nền kinh tế. Hàng triệu các nhân, hộ gia đình và các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế xã hội đều gửi tiền tại ngân hàng. Ngân hàng đóng vai trò thủ quỹ cho toàn xã hội. Thu nhập từ ngân hàng đóng vai trò quan trọng với nhiều hộ gia đình. Ngân hàng là tổ chức cho vay chủ yếu đối với các doanh nghiệp, các nhân, hộ gia đình và một phần đối với nhà nước. Đối với các doanh nghiệp, ngân hàng thường là tổ chức cung cấp tín dụng để phục vụ cho việc mua hàng hóa dự trữ hoặc xây dựng nhà máy, mua sắm trang thiết bị... Khi doanh nghiệp và người tiêu dùng phải thanh toán cho các khoản mục mua hàng hóa và dịch vụ, họ thường sử dụng séc, ủy nhiệm chi, thẻ tín dụng hay tài khoản điện tử... và khi họ cần thông tin tài chính hay lập kế hoạch tài chính, họ thường đến các ngân hàng để nhận được lời tư vấn. Các khoản tín dụng của ngân hàng cho chính phủ là nguồn tài chính quan trọng để đầu tư phát triển.

1.1.2. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại

Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán

a. Hoạt động huy động vốn

Đây là hoạt động mang tính chất tiền đề nhằm tạo lập nguồn vốn cho hoạt động của ngân hàng. Nguồn vốn của ngân hàng bao gồm nguồn vốn chủ sở hữu, nguồn tiền gửi của khách hàng, nguồn đi vay và các nguồn khác (nguồn ủy thác, nguồn trong thanh toán...) trong đó nguồn tiền gửi là lớn nhất và có vai trò

quan trọng trong việc hình thành các khoản cho vay đối với khách hàng. Ngân hàng mở dịch vụ nhận tiền gửi để bảo quản hộ người có tiền và cam kết hoàn trả đúng hạn hoặc bất cứ lúc nào khách hàng yêu cầu.

Các NHTM huy động tiền gửi trong nền kinh tế thông qua cơ chế lãi suất, số tiền lãi được coi là một khoản chi phí mà ngân hàng trả cho khách hàng gửi tiền để có thể được sử dụng khoản tiền đó.

Các NHTM huy động tiền gửi trong nền kinh tế thông qua cơ chế lãi suất, số tiền lãi được coi như là một khoản chi phí mà ngân hàng phải trả cho khách hàng gửi tiền để có thể được sử dụng khoản tiền đó.

b. Hoạt động sử dụng vốn

Hoạt động sử dụng vốn là hoạt động đem lại nguồn thu cho NHTM và bù đắp các chi phí trong hoạt động. Ngân hàng thường sử dụng nguồn vốn vào các hoạt động kinh doanh chủ yếu sau:

- Hoạt động cho vay

Cho vay là việc NHTM cho khách hàng vay một số tiền để họ sử dụng trong một thời gian nhất định và khi hết hạn vay, người vay phải hoàn trả ngân hàng một khoản tiền bao gồm cả gốc và lãi. Đây là hoạt động quan trọng nhất của NHTM, nó mang lại nguồn thu chủ yếu cho NHTM.

*Cho vay tiêu dùng: Cung cấp vốn cho đối tượng khách hàng là các cá nhân và các hộ gia đình nhằm thỏa mãn nhu cầu mua sắm sinh hoạt hàng ngày. Trong giai đoạn đầu, các ngân hàng rất hạn chế cho vay đối với các cá nhân và hộ gia đình, họ cho rằng các khoản cho vay này có độ rủi ro vỡ nợ tương đối cao. Tuy nhiên, với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế - xã hội thu nhập của người tiêu dùng đã ngày càng gia tăng đồng thời do sự cạnh tranh mãnh mẽ trong hệ thống ngân hàng buộc các NHTM phải hướng tới người tiêu dùng như là một khách hàng tiềm năng. Hiện nay, cho vay tiêu dùng đã và đang đóng vai trò quan trọng, không thể thiếu trong hoạt động cho vay của các ngân hàng.

*Cho vay thương mại: Cung cấp vốn cho khách hàng doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu về vốn phục vụ sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Ngay thời kỳ đầu ngân hàng đã tiến hành chiết khấu thương phiếu mà thực chất ở đây

là cho vay đối với những người bán (người bán chuyển các khoản phải thu cho ngân hàng để lấy tiền trước) . Sau đó là chuyển từ chiết khấu thương phiếu sang cho vay trực tiếp để khách hàng có vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như mở rộng quy mô sản xuất.

*Tài trợ cho dự án: Với sự phát triển của hệ thống ngân hàng hoạt động cho vay dần được hoàn thiện và phong phú hơn. Ngoài cho vay tiêu dùng, cho vay thương mại các NHTM còn tiến hành tài trợ cho các dự án bằng cách bỏ toàn bộ hoặc một phần vốn vào một dự án thường là các dự án xây dựng nhà máy mới. Hoạt động tài trợ dự án thường đem lại cho ngân hàng nguồn thu nhập tương đối lớn nhờ lãi suất cao nhưng độ rủi ro không hề thấp.

*Thuê tài chính: các ngân hàng cho phép khách hàng của mình có thể lựa chọn thuê các thiết bị, máy móc cần thiết thông qua hợp đồng thuê mua, trong đó NHTM là người đứng ra bỏ vốn mua máy móc, thiết bị đó và cho khách hàng thuê lại. Hợp đồng cho thuê thường phải đảm bảo yêu cầu khách hàng phải trả tới hơn 2/3 giá trị của tài sản cho thuê. Do đó, ta có thể thấy dịch vụ cho thuê tài chính của ngân hàng cũng có điểm giống như cho vay và được xếp vào tín dụng trung và dài hạn

c. Các hoạt động khác

- Hoạt động mua bán ngoại tệ

Mua bán ngoại tệ là một trong những hoạt động đầu tiên mà các ngân hàng thực hiện. Ngân hàng đứng ra mua, bán một loại tiền này lấy một loại tiền khác và hưởng phí dịch vụ. Thị trường phát triển các NHTM không chỉ mua, bán ngoại tệ ở trong nước mà còn tiến hành kinh doanh mua, bán ngoại tệ trên thị trường quốc tế để hưởng chênh lệch tỷ giá của các loại ngoại tệ trên những thị trường khác nhau tại những thời điểm khác nhau.

Nghiệp vụ mua, bán ngoại tệ thường do các ngân hàng lớn thực hiện bởi vì những giao dịch đó có mức độ rủi ro lớn, đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn cao.

- Dịch vụ quản lý ngân quỹ

Các NHTM mở tài khoản và giữ tiền của các doanh nghiệp, cá nhân nên có điều kiện tìm hiểu và tạo mối quan hệ với các khách hàng đó, nhiều ngân hàng đã cung cấp cho khách hàng dịch vụ quản lý ngân quỹ

Thực hiện dịch vụ này, ngân hàng đồng ý quản lý hoạt động thu – chi cho một khách hàng và ngân hàng được sử dụng phần thặng dư tiền mặt tạm thời vào các hoạt động cho đến khi khách hàng cần rút tiền mặt để thanh toán

- Dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán

NHTM dùng ra cung cấp cho khách hàng cơ hội mua cổ phiếu, trái phiếu và các chứng khoán khác mà không phải nhờ tới những người kinh doanh chứng khoán

- Dịch vụ bảo hiểm

NHTM bán bảo hiểm cho khách hàng, đảm bảo hoàn trả cho khách hàng trong trường hợp khách hàng đó bị rủi ro như bị chết, tai nạn, tàn phế

- Dịch vụ đại lý:

NHTM lớn với chi nhánh rộng khắp cung cấp dịch vụ đại lý cho các ngân hàng nhỏ chưa có điều kiện thiết lập chi nhánh. Khi đó, các NHTM lớn hơn sẽ tiến hành các hoạt động thay các ngân hàng nhỏ như thanh toán hộ, phát hành hộ chứng chỉ tiền gửi...

Nhìn chung các dịch vụ ngân hàng đang ngày càng được mở rộng, đa dạng, chuyên nghiệp và hiện đại hơn, có thể xem Ngân hàng là loại tổ chức tài chính cung cấp một danh mục dịch vụ tài chính đa dạng nhất đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm, dịch vụ thanh toán và thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế.

1.2. Hoạt động tín dụng của ngân hàng

1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của tín dụng Ngân hàng

Tín dụng (credit) xuất phát từ chữ la tính là credo (tin tưởng, tín nhiệm). Tín dụng là một phạm trù kinh tế của nền kinh tế hàng hóa, nó phản ánh mối quan hệ kinh tế giữa người sở hữu vốn với người sử dụng các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế theo nguyên tắc hoàn trả cả vốn và lãi khi đến hạn

Tín dụng ngân hàng là mối quan hệ tín dụng bằng tiền tệ giữ một bên là ngân hàng và bên kia là các tổ chức, cá nhân, các doanh nghiệp trong và ngoài nước, trong đó ngân hàng đóng vai trò là người đi vay vừa là người cho vay. Tín dụng ngân hàng là hình thức tín dụng quan trọng nhất, phổ biến nhất trong nền kinh tế.

Tín dụng ngân hàng là hình thức tín dụng quan trọng nhất, phổ biến nhất trong nền kinh tế

Đặc điểm:

- ✚ Chủ thể thực hiện là các NHTM: trong tín dụng Ngân hàng Thương mại là người cho vay theo nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi
- ✚ Tính hiệu quả: Để đảm bảo lợi nhuận thì bất kỳ khách hàng nào vay vốn đều phải có phương án kinh doanh khả thi, có tính hiệu quả thiết thực để đảm bảo cho NHTM thu hồi được nợ gốc và lãi, tạo điều kiện bảo toàn và phát triển vốn.
- ✚ Thời gian và phạm vi : Thời gian cho vay của NHTM rất đa dạng có thể là ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn. Phạm vi cho vay rất rộng, khách hàng của các NHTM là các tổ chức , cá nhân có nhu cầu vay vốn, có khả năng trả nợ để thực hiện các dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh phục vụ đời sống trong và ngoài nước

1.2.2. Hình thức tín dụng của Ngân hàng Thương mại

Có nhiều cách phân loại tín dụng khác nhau, tùy thuộc mục đích nghiên cứu của mỗi tổ chức, cá nhân khác nhau. Thông thường được phân loại dựa theo một số tiêu thức sau:

- Phân loại theo thời gian

Việc phân chia tín dụng theo thời gian có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với ngân hàng vì thời gian liên quan trực tiếp đến tính an toàn hay mức độ rủi ro và khả năng sinh lợi của các khoản tín dụng. Theo thời gian tín dụng ngân hàng bao gồm ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

➤ Tín dụng ngắn hạn (dưới 12 tháng): là hoạt động cho vay có thời hạn dưới một năm và thường được sử dụng để vay bổ sung thiếu hụt vốn lưu động

tạm thời của các doanh nghiệp và cho vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt của các cá nhân

➤ Tín dụng trung hạn (từ 12 – 60 tháng): là hoạt động cho vay có thời hạn, được sử dụng cho các doanh nghiệp và cá nhân vay với mục đích mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng và xây dựng các công trình nhỏ có thời gian thu hồi vốn nhanh

➤ Tín dụng dài hạn (trên 60 tháng): là hoạt động cho vay có thời hạn trên 5 năm, thường được sử dụng để cấp vốn cho các doanh nghiệp phục vụ cho xây dựng cơ bản, đầu tư xây dựng mới các xí nghiệp, các công trình thuộc cơ sở hạ tầng, cải tiến và mở rộng quy mô sản xuất.

- **Đối tượng tín dụng**

➤ Tín dụng vốn lưu động: là hoạt động cho vay được dùng để hình thành vốn lưu động của các tổ chức tín kinh tế như dự trữ hàng hóa, mua nguyên vật liệu, công cụ, dụng cụ phục vụ sản xuất.

➤ Tín dụng vốn cố định: là hoạt động cho vay được dùng để hình thành vốn để mua tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng quy mô sản xuất, xây dựng các công trình mới phục vụ sản xuất.

- **Mục đích sử dụng vốn**

➤ Sản xuất và lưu thông hàng hóa: là hoạt động cho vay dành cho các doanh nghiệp và các chủ thể kinh doanh khác để tiến hành sản xuất và lưu thông hàng hóa.

➤ Tín dụng tiêu dùng: là hoạt động cho vay dành cho cá nhân, hộ gia đình đáp ứng nhu cầu tiêu dùng (mua sắm, xe cộ, vật dụng... phục vụ quá trình sinh hoạt.

- **Tài sản đảm bảo**

➤ Tín dụng không có tài sản đảm bảo: là loại cho vay không cần tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, chỉ dựa trên uy tín của khách hàng. Đối với khách hàng tốt , trung thực, khả năng tài chính mạnh, khách hàng truyền thống, ngân hàng có thể cấp tín dụng mà không cần đòi hỏi nguồn thu nợ bổ sung hay tài sản khác đảm bảo.

➤ Tín dụng có tài sản đảm bảo: là loại cho vay được ngân hàng cung cấp cho đối tượng khách hàng cần phải có tài sản đảm bảo hoặc có sự đứng ra bảo lãnh của bên thứ ba. Đây là những khách hàng mới đến giao dịch, khách hàng kinh doanh trên lĩnh vực có độ rủi ro cao, tài sản đảm bảo sẽ là căn cứ pháp lý ràng buộc trách nhiệm của khách hàng đối với khoản vay của mình, tăng khả năng thu hồi lại được vốn.

- **Căn cứ theo hình thức**

Theo hình thức tín dụng ngân hàng bao gồm chiết khấu, cho vay, bảo lãnh và cho thuê.

➤ 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 mà ngân hàng được hưởng.

➤ Cho vay: Là việc ngân hàng cấp tiền cho khách hàng, đồng thời kèm theo một bản cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong một thời gian nhất định.

➤ Bảo lãnh: Là việc ngân hàng cam kết hoàn thành các nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng của mình khi khách hàng không có khả năng thực hiện các nghĩa vụ đó. Ở đây, ngân hàng không phải xuất tiền ra để thực hiện mà ngân hàng cho khách hàng sử dụng uy tín của mình để sinh lợi.

➤ Cho thuê: Là việc ngân hàng bỏ tiền ra mua tài sản và cho khách hàng thuê lại theo những thỏa thuận nhất định, sau đó khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi cho ngân hàng.

- **Căn cứ theo mức độ rủi ro**

➤ Tín dụng lành mạnh: Các khoản cho vay có khả năng thu hồi cao

➤ Tín dụng có vấn đề: Các khoản cho vay có dấu hiệu không lành mạnh như khách hàng chậm tiêu thụ, tiến độ thực hiện kế hoạch chậm,...

➤ Nợ quá hạn có khả năng thu hồi: Các khoản nợ đã quá hạn với thời hạn ngắn và khách hàng đã có kế hoạch khắc phục, tài sản đảm bảo có giá trị lớn...

➤ Nợ quá hạn khó đòi: Nợ quá hạn lâu, khả năng trả nợ kém, giá trị tài sản thế chấp nhỏ hoặc bị giảm giá.

1.2.3. Vai trò của tín dụng ngân hàng

*Tín dụng ngân hàng góp phần vào quá trình vận động liên tục của nguồn vốn, làm tăng tốc độ chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế tạo cơ chế phân phối vốn một cách hiệu quả

*Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy quá trình mở rộng mối quan hệ giao lưu kinh tế quốc tế

*Tín dụng ngân hàng góp phần hỗ trợ các chiếc lược kinh tế và các chính sách tiền tệ

*Tín dụng ngân hàng còn làm tăng hiệu quả kinh tế

1.3. Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại

1.3.1. Khái niệm chất lượng tín dụng

Là sự đáp ứng yêu cầu của khách hàng (người gửi tiền và người cho vay) phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo sự tồn tại và phát triển của tổ chức tín dụng cung cấp sản phẩm tín dụng đó

Theo từ điển Wikipedia thì : “ *Chất lượng tín dụng là một phạm trù phản ánh mức độ rủi ro trong bảng tổng hợp cho vay của một tổ chức tín dụng* ”

Chất lượng tín dụng còn được đề cập dưới nhiều góc độ khác nhau:

- Đối với khách hàng: Tín dụng ngân hàng phát ra phải phù hợp với mục đích sử dụng, đáp ứng được nhu cầu sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển hoặc đời sống của khách hàng với lãi suất, kì hạn hợp lý, hồ sơ thủ tục đơn giản, nhanh gọn thu hút được khách hàng, vẫn đảm bảo được nguyên tắc tín dụng và theo đúng quy định của pháp luật.

- Đối với NHTM: Chất lượng tín dụng thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng phải phù hợp với khả năng , thực lực, chính sách theo hướng tính cực của bản thân ngân hàng. Các khoản tín dụng được đảm bảo an toàn, sử dụng đúng mục đích, đem lại lợi nhuận cho ngân hàng với chi phí nghiệp vụ thấp làm tăng sự cạnh tranh trên thị trường, tăng hiệu quả các mối quan hệ kinh tế, và phải đảm bảo nguyên tắc cơ bản nhất đối với hoạt động tín dụng ngân hàng đó là vốn vay phải được hoàn trả đúng thời hạn và có lãi

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng

Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu quan trọng nhưng không kém phần phức tạp được thể hiện qua nhiều mặt, nhiều phương diện khác nhau. Khi cung cấp tín dụng cho khách hàng phải đảm bảo mục tiêu hiệu quả, an toàn và lợi nhuận cho ngân hàng. Do vậy, chất lượng tín dụng phải đảm bảo các chỉ tiêu sau:

a. Các chỉ tiêu định tính

CLTD không phải chỉ đơn thuần được thể hiện trên con số lợi nhuận mà hoạt động tín dụng mang lại. CLTD còn được thể hiện thông qua kết quả hoạt động tín dụng đã giúp khách hàng tăng năng suất lao động, tăng giá trị thành phẩm và phân lợi nhuận tăng thêm để tái mở rộng sản xuất. Những chỉ tiêu mang tính định tính được đưa ra bao gồm:

- ✚ Hoạt động tín dụng phải linh hoạt, phù hợp với từng loại khách hàng, thoả mãn được nhu cầu của khách hàng... thực hiện tốt chính sách hỗ trợ khách hàng để nâng cao uy tín và sức cạnh tranh của ngân hàng. Việc làm hài lòng khách hàng còn được thể hiện thông qua việc rút ngắn thời gian và thủ tục cho vay, đảm bảo cung cấp vốn nhanh chóng, an toàn
- ✚ Hoạt động tín dụng phải đảm bảo mục tiêu định hướng của ngân hàng trong ngắn hạn cũng như trong dài hạn, phải thực hiện đúng quy trình thủ tục, tuân thủ các nguyên tắc tín dụng và điều kiện cho vay và phải mang lại cho ngân hàng những khoản thu nhập đủ để trang trải các chi phí cần thiết và đảm bảo có lãi
- ✚ Hoạt động tín dụng phải đóng góp vào sự phát triển kinh tế của địa phương và của đất nước

b. Các chỉ tiêu định lượng

- Tỷ lệ nợ quá hạn

Theo quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN ngày 22/04/2005 của thống đốc NHNN Việt Nam về việc “ Ban hành quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng ”, tổ chức tín dụng thực hiện phân loại nợ như sau

Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm :

- Các khoản nợ đã quá hạn mà tổ chức tín dụng đánh giá là khách hàng có khả năng chi trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn
- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 1 theo quy định

Nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- Các khoản nợ đã quá hạn từ 9 ngày đổ lên – 90 ngày
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn đã cơ cấu lại
- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 2 theo quy định

Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm :

- Các khoản nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại
- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 3 theo quy định

Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại
- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 4 theo quy định

Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày
- Các khoản nợ chờ chính phủ xử lý và đang trong quá trình phát mại tài sản thu hồi vốn cho ngân hàng
- Các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã được cơ cấu lại
- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm theo quy định

Nợ quá hạn là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc hặc lãi đã quá hạn. Nợ quá hạn là khoản nợ thuộc nhóm 2,3,4,5.

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa tổng các khoản nợ quá hạn so với tổng dư nợ của ngân hàng tại một thời điểm nhất định

Chỉ tiêu này được xác định theo công thức:

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

Trong đó: Tổng dư nợ gồm:

- Các khoản cho vay, ứng trước thầu chi và cho thuê tài chính
- Các khoản chiết khấu, tái chiết khấu chứng từ có giá
- Các khoản bao thanh toán
- Các hình thức tín dụng khác

Tỷ lệ nợ quá hạn cho biết với 1 đồng dư nợ có bao nhiêu đồng dư nợ quá hạn.

Tỷ lệ này càng nhỏ thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng tốt

Tỷ lệ nợ quá hạn <5% được coi là bình thường

Tỷ lệ nợ quá hạn từ 5% - 10% được coi là không bình thường

Tỷ lệ nợ quá hạn từ 10% -15% được coi là cao

Tỷ lệ nợ quá hạn trên 15% - 20% được coi là quá cao, báo động đỏ, nguy cơ khủng hoảng rất lớn.

- **Tỷ lệ nợ xấu**

Hiện nay có nhiều khái niệm khác nhau về nợ xấu, theo Quỹ tiền tệ quốc tế: Một khoản cho vay được coi là không sinh lời (nợ xấu) khi tiền thanh toán lãi hoặc tiền gốc đã quá hạn từ 90 ngày trở lên, hoặc các khoản thanh toán dưới 90 ngày nhưng có các nguyên nhân nghi ngờ việc trả nợ sẽ được thực hiện đầy đủ.

Với quan điểm này, nợ xấu được nhận dạng qua hai giác độ: thời gian quá hạn và khả năng trả nợ đáng nghi ngờ

Theo thông tư 02/2013/TT – NHNN, nợ xấu là những khoản nợ được phân loại vào nhóm 3,4,5 các nhóm nợ trên có các khoản nợ gốc và lãi đã quá hạn từ 90 ngày trở lên.

Chỉ tiêu này được xác định theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu cho biết cứ 1 đồng dư nợ của ngân hàng có bao nhiêu đồng nợ xấu. Theo quy định 493/2005/QĐ – NHNN tỷ lệ nợ xấu không được vượt quá 5%

- **Hiệu quả sử dụng vốn**

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

Chỉ tiêu này giúp chúng ta so sánh, phân tích khả năng cho vay của ngân hàng so với khả năng huy động vốn đồng thời xác định hiệu quả của một đồng vốn huy động được.

- **Vòng quay vốn tín dụng**

Là tỷ lệ giữa doanh số thu nợ trên dư nợ bình quân của một NHTM trong một thời gian nhất định, thường là một năm

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

Chỉ tiêu này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn vay trong năm, tức là một đồng vốn của ngân hàng được cho vay bao nhiêu lần trong năm.

- **Hệ số rủi ro tín dụng**

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

Hệ số này cho thấy tỷ trọng của các khoản mục tín dụng trong hoạt động của ngân hàng, khoản mục tín dụng trong tổng tài sản càng lớn thì lợi nhuận sẽ lớn nhưng đồng thời rủi ro tín dụng cũng rất cao.

Như vậy, để đánh giá chất lượng tín dụng của một ngân hàng, chúng ta có thể đánh giá qua rất nhiều các chỉ tiêu định lượng về tính toán về các tỷ lệ (nợ quá hạn, lợi nhuận,...) hoặc các chỉ tiêu định tính

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng

1.4.1. Các nhân tố chủ quan

- *Chiến lược phát triển của ngân hàng*

Đây là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng ngân hàng, một chiến lược phát triển đúng đắn, phù hợp với từng giai đoạn phát triển của xã hội và năng lực của bản thân ngân hàng sẽ đảm bảo cho việc lựa chọn

hướng đi đúng trong quá trình cấp tín dụng cũng như trong các hoạt động khác của ngân hàng

Điều này càng đặc biệt quan trọng đối với các ngân hàng có quy mô nhỏ, vốn ít, lượng thông tin nắm bắt ở mức độ hạn chế... một chiến lược sai lầm sẽ không còn cơ hội cho ngân hàng có thể khắc phục lại được ngay, nó ảnh hưởng lâu dài tới các hoạt động của ngân hàng trong thời gian tiếp theo

- *Chính sách tín dụng của NHTM*

Chính sách tín dụng đóng vai trò then chốt điều tiết các mặt hoạt động như: Huy động vốn và cho vay, lãi suất, sản phẩm tín dụng, kỹ thuật quản lý rủi ro tín dụng và thu hút khách hàng... nhằm thực hiện các mục tiêu chiến lược đề ra trong kinh doanh.

Chính sách tín dụng trong mỗi giai đoạn như là một định hướng phải tuân theo để đảm bảo các yêu cầu về quản lý của NHNN và phù hợp sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng sử dụng tối ưu hóa các nguồn lực của mình một cách an toàn, nâng cao tối đa chất lượng của các khoản tín dụng

- *Thông tin tín dụng*

Trong giai đoạn hiện nay bất kỳ một ngành nghề hay một lĩnh vực kinh doanh nào thông tin luôn chiếm một vị trí quan trọng. Đây là phần không thể thiếu được trong quá trình hoạt động của xã hội. Thông tin tín dụng đóng góp một phần không nhỏ cho mọi thành công của bất kỳ một NHTM nào

Nhờ có thông tin tín dụng mà Ngân hàng có thể đưa ra những quyết định cần thiết liên quan đến các khoản cho vay, giảm thiểu các rủi ro tín dụng có thể xảy ra

- *Công tác tổ chức Ngân hàng Thương mại*

Là một nhân tố quan trọng thuộc về ngân hàng mà có ảnh hưởng tới chất lượng các khoản tín dụng, thậm chí tới cả các hoạt động khác của ngân hàng.

Một ngân hàng có cơ cấu tổ chức được bố trí, sắp xếp một cách khoa học, tận dụng một các tối đa thế mạnh của từng cá nhân, tạo ra sự liên kết chặt chẽ giữa các bộ phận.. sẽ là cơ sở để thực hiện tốt nhiệm vụ đáp ứng tốt nhất nhu

cầu của khách hàng, nắm bắt cơ hội kinh doanh, quản lý chặt chẽ và an toàn nguồn vốn của mình.

- *Chất lượng nguồn nhân lực của NHTM*

Con người là yếu tố quyết định đến sự thành công hay thất bại của bất cứ một doanh nghiệp nào. Đối với ngân hàng, con người là nhân tố không thể thay thế được cho dù các yếu tố khác có hiện đại và hoàn thiện đến đâu, con người luôn là nhân tố chính, nhân tố cốt lõi quyết định hiệu quả mọi hoạt động,

Thực tế cho thấy, một Ngân hàng có đội ngũ cán bộ nhanh nhạy, sáng tạo trong công việc, có tinh thần tập thể, vì lợi ích của Ngân hàng có khả năng sẽ phát triển và đứng vững trên thương trường.

- *Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ*

Là một trong những hoạt động chính của ngân hàng, nó được tiến hành một cách thường xuyên, liên tục nhằm duy trì hoạt động của ngân hàng diễn ra một cách an toàn và hiệu quả.

1.4.2. Các nhân tố khách quan

- *Năng lực quản lý kinh doanh của người đi vay*

Năng lực quản lý kinh doanh của người đi vay đề cập đến khả năng người đi vay có đủ năng lực tài chính để thanh toán các khoản vay hay không, bởi đây là điều kiện cần thiết để đem lại hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh

Người đi vay có năng lực quản lý kinh doanh tốt sẽ đảm bảo khả năng thanh toán các khoản tín dụng cho ngân hàng trong tương lai và ngược lại

- *Đạo đức của người đi vay*

Trình độ yếu kém của người vay trong dự đoán các vấn đề kinh doanh, yếu kém trong quản lý, chủ định lừa đảo cán bộ ngân hàng, chây ì... là nguyên nhân gây rủi ro tín dụng. Để đạt được mục đích của mình, họ sẵn sàng tìm mọi thủ đoạn đối phó với ngân hàng như cung cấp thông tin sai, mua chuộc.... Trong trường hợp người vay kinh doanh có lãi song vẫn chây ì với hy vọng có thể quyết nợ, hoặc sử dụng vốn vay càng lâu càng tốt.

Đối với các doanh nghiệp hoạt động hay đầu tư vào các lĩnh vực nhạy cảm, thường xuyên có sự biến động như bất động sản, chứng khoán ... thì thu

nhập đạt được thường cao nhưng mức độ rủi ro lớn nên tác động mạnh tới chất lượng tín dụng của ngân hàng.

- *Môi trường kinh tế vĩ mô*

Một sự biến động của nền kinh tế trong và ngoài nước làm ảnh hưởng tới quá trình hoạt động cũng như thu nhập của các doanh nghiệp đi vay. Nếu đó là một tác động tích cực làm hoạt động của doanh nghiệp gặp nhiều thuận lợi, tạo nguồn thu nhập lớn hơn và doanh nghiệp sẽ thanh toán đầy đủ, kịp thời các khoản vay ngân hàng. Tuy nhiên, một tác động không tốt tới quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp làm giảm nguồn thu nhập của doanh nghiệp, do đó ảnh hưởng tới khả năng thanh toán các khoản tín dụng cho ngân hàng.

Tuy nhiên, một tác động không tốt tới quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp làm giảm nguồn thu nhập của doanh nghiệp, do đó ảnh hưởng tới khả năng thanh toán các khoản tín dụng cho ngân hàng.

Ngày nay, nền kinh tế nước ta đang trong quá trình hội nhập sâu và rộng vào nền kinh tế thế giới, do đó tác động của những biến động nền kinh tế thế giới vào nền kinh tế nước ta là liên tục và rất mạnh mẽ. Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ - một lĩnh vực hết sức nhạy cảm sẽ bị tác động đầu tiên, trong đó hoạt động liên quan đến tín dụng của ngân hàng chịu ảnh hưởng lớn nhất.

- *Chính sách pháp luật của nhà nước*

Quá trình hoạt động của NH nói chung và hoạt động tín dụng NH nói riêng không thể nằm ngoài sự bảo hộ và điều chỉnh của hệ thống pháp lý. Có thể nói các văn bản pháp lý là công cụ nhằm ngăn ngừa và hạn chế những rủi ro của quá trình hoạt động tín dụng. Việc hoàn chỉnh cơ chế, thể lệ tín dụng của ngành đúng luật Ngân hàng, phù hợp với thực tiễn là điều kiện tiên quyết để nâng cao chất lượng tín dụng

Hiện nay nước ta đã có luật Ngân hàng nhà nước, luật các tổ chức tín dụng và một hệ thống các văn bản dưới luật của Ngân hàng nhà nước, Ngân Hàng TMCP. Về cơ bản đã tạo ra hành lang pháp lý cho hoạt động Ngân hàng.

Mỗi giai đoạn khác nhau chính sách pháp luật của nhà nước luôn có sự thay đổi tùy theo mục đích theo đuổi của Nhà nước cho phù hợp với tình hình chung của giai đoạn đó. Các chính sách của nhà nước đặc biệt là của NHTW có liên quan tới hoạt động của các NHTM như chính sách về lãi suất, chính sách dự trữ bắt buộc, chính sách về ngoại hối... có vai trò quan trọng đối với hoạt động của nền kinh tế nói chung và của các NHTM hay các doanh nghiệp nói riêng. Mỗi chính sách đều có sự tác động trực tiếp hoặc gián tiếp tới các nghiệp vụ cung ứng tín dụng của ngân hàng cho khách hàng của mình.

1.5. Một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại các NHTM

1.5.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng

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

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

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

1.5.2. Mở rộng quy mô tín dụng của Ngân hàng

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

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

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

1.5.3. Các giải pháp khác

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

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

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

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

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

Kết luận chương 1

Ngân hàng thương mại là một tổ chức tín dụng kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, tín dụng với hai nhiệm vụ chủ yếu và quan trọng nhất đó là: nhận tiền gửi và cho vay. Nhờ có các hoạt động tín dụng của NHTM mà các nguồn vốn trong xã hội được tập trung và đầu tư phát huy hiệu quả, tạo vốn bổ sung cho nền kinh tế quốc dân, điều tiết quá trình tái sản xuất ở cả tầm vĩ mô và vi mô.

Nâng cao chất lượng tín dụng dưới góc độ ngân hàng là người cho vay là điều cần thiết đối với sự phát triển của ngân hàng và đối với sự phát triển kinh tế xã hội. Chất lượng tín dụng của NHTM được thể hiện qua 2 nhóm chỉ tiêu: Nhóm chỉ tiêu định tính và nhóm chỉ tiêu định lượng. Có rất nhiều chỉ tiêu định lượng được sử dụng để đánh giá chất lượng tín dụng, trong đó có một số chỉ tiêu cơ bản sau: Tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu, hiệu suất sử dụng vốn, vòng quay vốn tín dụng trong năm, tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động tín dụng.

Chất lượng tín dụng của NHTM chịu tác động của rất nhiều yếu tố khác nhau bao gồm cả những yếu tố tích cực và tiêu cực. Những nhân tố cơ bản ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng của NHTM bao gồm: Nhân tố từ phía khách hàng, nhân tố từ chính bản thân ngân hàng, nhân tố về môi trường kinh tế vĩ mô và các chính sách pháp luật của nhà nước.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG TÍN DỤNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG

2.1. MỘT SỐ NÉT KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN – HẢI PHÒNG

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng

- Tên giao dịch: Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng

- Tên viết tắt: NCB – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng

- Số điện thoại: (0313)559096

- Địa chỉ : 52 Ngô Gia Tự, Phường Cát Bi, Quận Hải An, Tp.. Hải Phòng

Ngân hàng TMCP Quốc Dân – NCB được thành lập từ năm 1995, khởi nguồn từ Ngân hàng TMCP Nông Thôn Sông Kiên. Ngày 18/05/2006, NCB chính thức chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần nông thôn thành Ngân hàng thương mại cổ phần đô thị

Đến năm 2014, Navibank chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Quốc Dân – (Tên viết tắt: NCB) và tiến hành tái cấu trúc hệ thống, hướng đến sự chuẩn hóa và hoàn thiện các dịch vụ tài chính

CHI NHÁNH Hải An thuộc chi nhánh Hải Phòng có địa chỉ 52 Ngô Gia Tự, Hải An, Hải Phòng, là CHI NHÁNH trực thuộc trung tâm điều hành, đại diện pháp nhân, có con dấu, có bảng cân đối tài khoản, hoạch toán kinh tế nội bộ

Từ khi thành lập đến nay với sự lãnh đạo năng động, sáng tạo của Ban giám đốc cùng với sự nỗ lực không ngừng của toàn thể cán bộ công nhân viên đã không ngừng mở rộng phạm vi hoạt động với mạng lưới gồm 1 Chi nhánh và 4 Phòng giao dịch trực thuộc để thuận tiện cho khách hàng giao dịch trên địa bàn.

Với phương châm hoạt động của ngân hàng là : Cơ cấu gọn nhẹ, hoạt

động hiệu quả và an toàn, Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi Nhánh Hải An – Hải Phòng đã bố trí một hệ thống tổ chức bộ máy tương đối hợp lý với trình độ quản lý và hoạt động của Ngân hàng.

Ngân hàng luôn quan tâm và định hướng những hướng đi mới theo tôn chỉ:

- ✚ Phục vụ khách hàng với sản phẩm, dịch vụ an toàn, hiệu quả và linh hoạt
- ✚ Tăng trưởng lợi ích cho cổ đông
- ✚ Hướng tới sự phát triển toàn diện, bền vững của Ngân hàng
- ✚ Đầu tư vào yếu tố con người làm nền tảng cho sự phát triển lâu dài

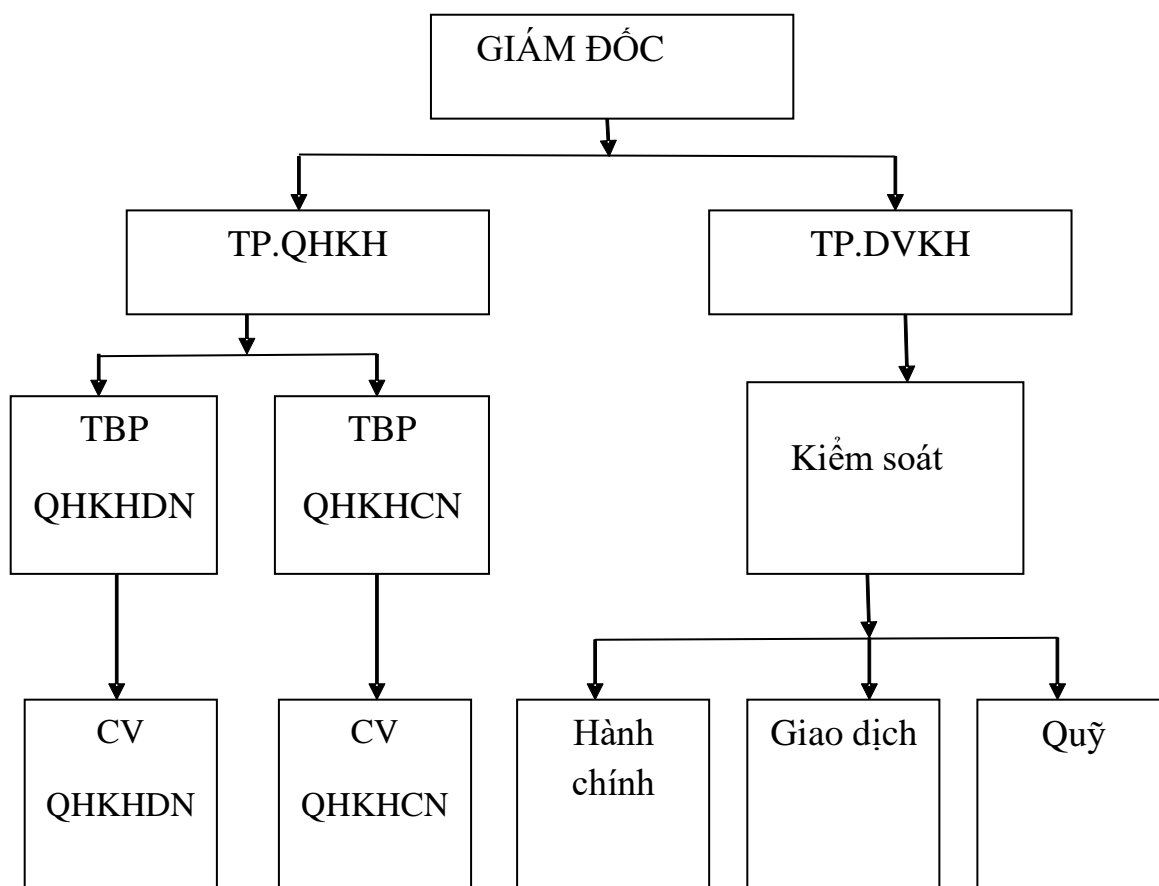
Các loại hoạt động nghiệp vụ:

- Dịch vụ tiền gửi
- Dịch vụ tín dụng
- Dịch vụ thanh toán trong nước
- Dịch vụ kinh doanh đối ngoại
- Thanh toán, chuyển tiền biên giới
- Các sản phẩm dịch vụ khác

2.1.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận

Cơ cấu tổ chức hoạt động:

**Sơ đồ: Tổ chức hoạt động Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An
– Hải Phòng**



Nguồn: Bộ phận Hành chính- Ngân hàng NCB Hải An

Chức năng các phòng ban:

• **GIÁM ĐỐC**

- Chịu trách nhiệm trực tiếp về hiệu quả hoạt động kinh doanh, hiệu quả tín dụng, công tác huy động vốn, phát triển dịch vụ tại chi nhánh;
- Chỉ đạo triển khai hoạt động tìm kiếm, khai thác, phát triển nguồn khách hàng mới, nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng tại Phòng giao dịch;
- Tham gia và chịu trách nhiệm xử lý, thu hồi các khoản nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, các khoản tín dụng có tranh chấp mà không thể hoà giải có liên quan đến chi nhánh.
- Tổ chức đào tạo, hướng dẫn nhân viên trong nghiệp vụ và chịu trách nhiệm quản lý, đào tạo nhân viên và phát triển đội ngũ kế cận;
- Các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo chi nhánh.

❖ **Phòng quan hệ khách hàng**

- ***Trưởng bộ phận khách hàng doanh nghiệp:***

- Quản lý, điều hành Phòng Khách hàng doanh nghiệp (KHDN) thực hiện các chức năng của Phòng theo phân công của Giám đốc

- Tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh đảm bảo đúng kế hoạch được giao của Phòng KHDN

- Quản lý khách hàng và đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng theo quy định của ngân hàng

- Tham gia xây dựng các sản phẩm, chính sách KHDN để nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng đảm bảo cạnh tranh trên thị trường

- Hướng dẫn, hỗ trợ và đào tạo CVKH DN để nâng cao chất lượng dịch vụ

• **Trưởng bộ phận khách hàng cá nhân**

- Triển khai và cùng CBNV thực hiện kế hoạch kinh doanh được giao.

- Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, phê duyệt và chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của nghiệp vụ Khách hàng cá nhân tại chi nhánh theo thẩm quyền qui định và phân công.

- Truyền đạt; Cập nhật; Chỉ thị; Định hướng các qui định thuộc mảng Khách hàng cá nhân từ Trưởng phòng Khách hàng cá nhân đến các cấp CBNV.

- Thực hiện các báo cáo liên quan mảng Khách hàng cá nhân theo yêu cầu.

- Hỗ trợ CBNV thuộc phòng thực hiện chỉ tiêu.

- Giao chỉ tiêu cho CBNV theo quy định; đánh giá hoàn thành công việc; đề xuất và tham gia vào quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm, luân chuyển, khen thưởng, chế độ, phúc lợi, đào tạo...

- Phê duyệt và hỗ trợ các vấn đề liên quan theo thẩm quyền.

• **Chuyên viên QHKH Doanh nghiệp**

- Tiếp xúc, quản lý & chăm sóc khách hàng hiện tại

✓ Tìm kiếm, tiếp xúc, bán các sản phẩm dịch vụ, phát triển khách hàng tiềm năng và khách hàng mới;

✓ Nắm rõ và khai thác thông tin của khách hàng nằm trong danh mục quản lý;

✓ Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các giao dịch của khách hàng;

✓ Quản lý, chăm sóc, xử lý phản ánh và giữ mối liên hệ thường xuyên với khách hàng;

✓ Ghi nhận phản hồi của khách hàng, đề xuất ý kiến xây dựng sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng,...

- Tìm kiếm, tiếp thị để phát triển khách hàng mới.

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

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

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

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

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

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

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

- **Kiểm soát viên**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ***Giao dịch viên***

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

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

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

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

- Phát hành thẻ.

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

- Chăm sóc và mở rộng khách hàng.

- ***Quỹ (Nhân viên kiểm ngân)***

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

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

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

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

- ***Hành chính***

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

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

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

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

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

2.2. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngân Hàng TMCP Quốc Dân – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng Trong những năm 2017 – 2019

A. Hoạt động huy động vốn

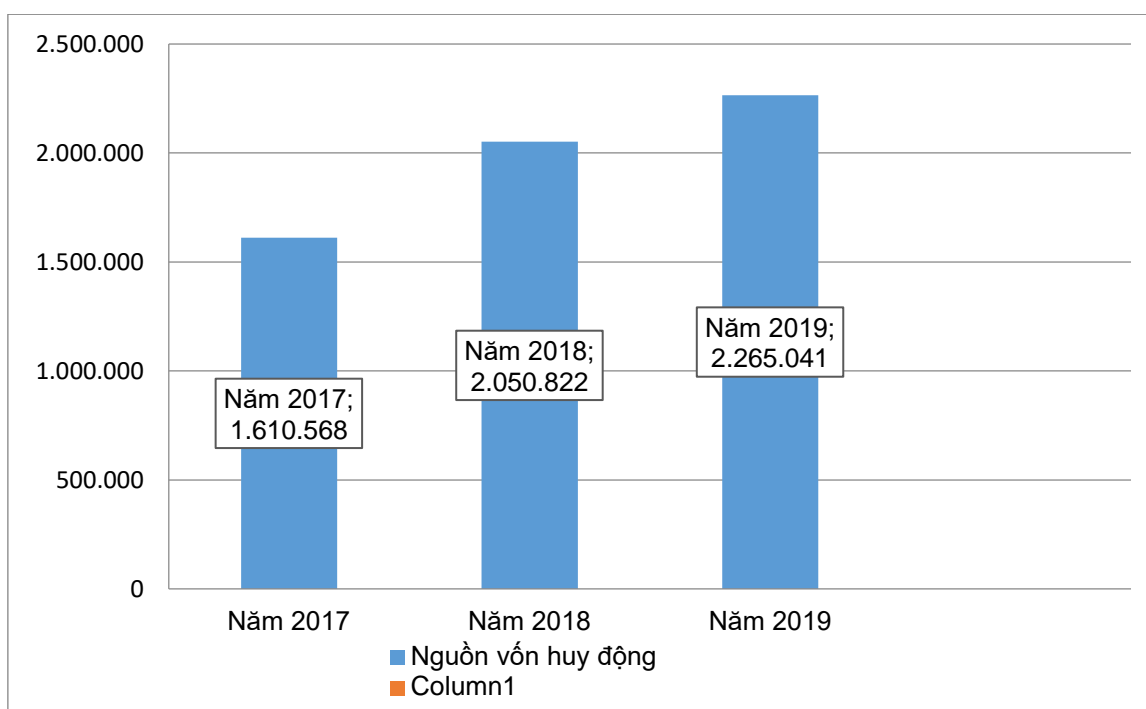
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi theo loại tiền	1.610.568	100%	2.050.822	100%	2.265.041	100%
VND	1.512.026	93,9%	1.949.528	95,1%	2.145.906	94,7%
Ngoại tệ, vàng	98.542	6,1%	101.294	4,9%	119.135	5,3%

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán – Chi nhánh Hải An – Hải Phòng)

Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn



Nhìn vào biểu đồ cho thấy nguồn vốn huy động của NCB – Chi nhánh Hải An đạt mức tăng trưởng ngày càng cao, đặc biệt trong năm 2018. Mặc dù trong những năm qua điều kiện huy động vốn có nhiều yếu tố không thuận lợi như tỷ lệ lạm phát cao gây tam lí chuyển hướng sang đầu tư vào các công việc khác thay vì gửi tiền vào ngân hàng, bên cạnh đó thì thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản và thị trường vàng cạnh tranh trực tiếp trong công việc huy động vốn của dân cư và các tổ chức kinh tế, tuy nhiên hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn tăng trưởng ổn định đáp ứng đầy đủ và nhanh chóng cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Và để đạt được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, NCB – Chi nhánh Hải An đa chú trọng tìm các giải pháp thích hợp với công tác tuyên truyền, phổ biến và quảng bá các sản phẩm dịch vụ huy động vốn của NCB – Chi nhánh Hải An đang áp dụng đặc biệt là thể thức tiết kiệm dành cho người cao tuổi, tiết kiệm theo lãi suất bậc thang tới các tổ chức kinh tế. Cụ thể như:

Năm 2017 đạt 1.610.568 triệu đồng, năm 2018 đạt 2.050.822 triệu đồng tăng 440.254 triệu đồng so với 2017 . năm 2019 đạt 2.265.041 triệu đồng, tăng 214.219 triệu đồng so với năm 2018

- Lượng tiền VND huy động được khá lớn. Năm 2017 đạt 1.512.026 triệu đồng, năm 2018 đạt 1.949.528 triệu đồng , so với năm 2017 đã tăng 437.502 triệu đồng, tương ứng với 0,5%, năm 2019 đạt 2.145.906 triệu đồng, tăng 196.378 triệu đồng so với năm 2018, tương ứng với 1.0%

- Huy động vốn bằng ngoại tệ và vàng chiếm tỷ trọng nhỏ. Năm 2017 là 98.542 triệu đồng, tương ứng 6.1%. Năm 2018 là 101.294 triệu đồng (giảm 1,2% so với năm 2017). Năm 2019 là 119,135 triệu đồng, tương ứng 5,3% (tăng 0,4% so với năm 2018)

Điều này cho thấy NCB – Chi nhánh Hải An đã có những chính sách huy động vốn đa dạng, phong phú thu hút được sự quan tâm và niềm tin của khách hàng đến giao dịch và gửi tiền. Đạt được kết quả này là sự cố gắng và nỗ lực không ngừng của cán bộ công nhân viên NCB – Chi nhánh Hải An trong tình hình kinh tế có nhiều biến động hiện nay.

Bảng 2.2: Bảng huy động vốn theo kỳ hạn**ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Tổng số dư tiền gửi theo kỳ hạn	1.610.568	100%	2.050.822	100%	2.265.041	100%
Không kỳ hạn	354.145	22%	364.714	18%	399.147	18%
Có kỳ hạn	1.256.423	78%	1.686.547	82%	1.865.894	82%
+ HDV ngắn hạn	657.412	40,8%	800.547	39%	824.731	36%
+ HDV Dài hạn	953.156	37,2%	1.250.275	43%	1.440.310	46%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu trên cho thấy:

- Tiền gửi không kỳ hạn năm 2017 là 354.145 triệu đồng (ứng với 22% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2018 đạt 364.714 triệu đồng (ứng với 18% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 10.569 triệu đồng so với năm 2017. Năm 2019 đạt 399.147 triệu đồng (ứng với 18% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 34.433 triệu đồng so với năm 2018. Tỷ trọng có sự thay đổi qua các năm mà vẫn thấp so với tổng nguồn vốn huy động nhưng số tiền vẫn có xu hướng tăng qua các năm 2017 – 2019.
- Tiền gửi có kỳ hạn năm 2017 là 1.256.423 triệu đồng (ứng với 78% trên tổng nguồn vốn huy động). Năm 2018 đạt 1.686.108 triệu đồng (ứng với 82% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 429.685 triệu đồng so với năm 2017. Năm 2019 đạt 1.865.894 triệu đồng (ứng với 82% trên tổng nguồn vốn huy động), tăng 179.786 triệu đồng so với năm 2018. Tỷ trọng có sự biến động nhẹ qua các năm, cao nhất ở năm 2019. Tuy vậy nhưng số tiền huy động tiền gửi có kỳ hạn tăng cao qua các năm.

B. Hoạt động cho vay, cấp tín dụng**Bảng 2.3: Bảng dư nợ cho vay của NCB – Chi nhánh Hải An****ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
Tổng dư nợ cho vay	1.626.206	100%	1.918.562	100%	1.815.391	100%
Cho vay ngắn hạn	1.392.481	85,6%	1.640.879	85,5%	1.544.173	85,1%
Cho vay bằng VND	1.372.145	84,4%	1.611.763	84,0%	1.521.056	83,8%
Cho vay bằng ngoại tệ	20.336	1,3%	29.116	1,5%	23.117	1,3%
Cho vay trung, dài hạn	233.725	14,4%	277.683	14,5%	271.218	14,9%
Cho vay bằng VND	181.611	11,2%	210.442	11,0%	210.104	11,6%
Cho vay bằng ngoại tệ	52.114	3,2%	67.241	3,5%	61.114	3,4%

(Nguồn: Bảng cân đối tài khoản kế toán NCB – Chi nhánh Hải An)

Nhìn vào bảng trên ta thấy :

- Dư nợ cho vay tăng không đồng đều qua các năm 2017 – 2019. Năm 2018, dư nợ cho vay là 1.918.562 triệu đồng, tăng 292.356 triệu đồng so với năm 2017.

- Năm 2019, dư nợ đạt 1.815.391 triệu đồng, giảm 103.171 triệu đồng so với năm 2018.

- Dư nợ cho vay năm 2018-2019 tăng cho thấy việc cho vay của Ngân hàng đã có kết quả tốt. Việc cho vay tăng sẽ làm cho lợi nhuận của Ngân hàng tăng lên. Nhưng đến năm 2019 dư nợ cho vay lại giảm xuống đáng kể cho thấy NCB chưa có giải pháp, hướng đi đúng đắn để tăng vốn cho vay.

Xét về cơ cấu cho vay:

- Phân theo kỳ hạn: cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay. Cụ thể năm 2017 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 85,6% , cho vay trung dài hạn là 14,4%. Năm 2018 , cho vay ngắn hạn chiếm 85,5%, cho vay trung dài hạn là 14,5%. Năm 2019 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng 85,1%, cho vay trung dài hạn là 14,9%.

- Phân theo loại tiền: cho vay bằng VND luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cả cho vay ngắn hạn và trung, dài hạn so với cho vay bằng ngoại tệ.

- Nhìn chung, chất lượng tín dụng được đảm bảo, mặc dù công tác kinh doanh của ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn, song hoạt động cho vay của NCB

– Chi nhánh Hải An trong giai đoạn 2017 – 2019 đang có chiều hướng giảm nhưng không quá nhiều.

C. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.4: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	So sánh năm 2018/2017		So sánh năm 2019/2018	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng doanh thu	208.666	221.418	217.880	12.752	6,11%	-3.538	-1,6%
Tổng chi phí	187.514	198.125	199.145	10.611	5,66%	1.020	0,5%
Lợi nhuận trước thuế	21.152	23.293	18.735	2.141	10,12%	-4.558	-19,6%

(Nguồn: Bảng kết quả kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng trên ta thấy tổng doanh thu của chi nhánh có xu hướng tăng đều và khá ổn định. Năm 2018 tổng doanh thu đạt mức 221.418 triệu đồng tăng 12.752 triệu đồng (tương đương với 6,11%) so với năm 2017. Sang đến năm 2019 tổng doanh thu của chi nhánh giảm sút 1,6% đạt mức 217.880 triệu đồng. Mức giảm của thu nhập là do nguồn vốn huy động tăng mạnh trong khi hoạt động tín dụng lại có doanh số cho vay giảm; nhưng bù lại đó các khoản thu từ các hoạt động dịch vụ ngân hàng lại tăng lên đã giúp cho Chi nhánh vẫn đảm bảo có lợi nhuận trong năm 2019.

Lợi nhuận trước thuế của chi nhánh không ổn định qua ba năm. Năm 2018 lợi nhuận của chi nhánh tăng 2.141 triệu đồng (tương ứng với 10,12%) so với năm 2017. Đến năm 2019 lợi nhuận trước thuế đã giảm 4.558 triệu đồng (tương ứng với mức giảm 19,6%) so với lợi nhuận năm 2018.

2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng tại NCB – Chi nhánh Hải An

Đối với các Ngân hàng, cho vay có vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh doanh của Ngân hàng. Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động tín dụng, mỗi Ngân hàng phải tìm biện pháp nâng cao chất lượng đối với khoản vay của mình. Thực tế chất lượng tín dụng là một khái niệm tương đối và không có một chỉ tiêu tổng hợp nào có thể phản ánh một cách chính xác, thông thường để phản ánh chất lượng hoạt động tín dụng của một Ngân hàng, người ta dùng một tập hợp các chỉ tiêu khác nhau, nhưng về cơ bản chất lượng tín dụng Ngân hàng được đánh giá qua các chỉ tiêu sau:

2.3.1. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định tính

- Quy trình thủ tục vay vốn của Chi nhánh vẫn còn rườm rà, mất nhiều thời gian, quy trình xử lý tài sản thế chấp để thu hồi nợ còn phức tạp.
- Cảm giác an tâm của khách hàng khi đến giao dịch với Ngân hàng nếu Ngân hàng có bảo vệ, có bãi gửi xe, có nhân viên trông xe không thu lệ phí thì Ngân hàng sẽ tạo được một ấn tượng đầu tiên rất tốt đẹp trong lòng khách hàng. Nếu ngân hàng có sơ đồ làm việc của các phòng ban sẽ giúp khách hàng không bị bối rối và đỡ tốn thời gian. Từ đó khách hàng sẽ có ấn tượng tốt về Ngân hàng.

- Cách bố trí sắp xếp trong phòng làm việc của ngân hàng, trang phục của nhân viên, đặc biệt là thái độ của cán bộ tín dụng ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng tín dụng của ngân hàng. Nếu chất lượng tín dụng cao thì chắc chắn Ngân hàng sẽ có nhiều khách hàng mới.

- Khi cho vay phải tuân thủ các điều kiện như lập hồ sơ cho vay, có phương án sản xuất kinh doanh, có báo cáo tài chính, có tài sản thế chấp hợp pháp, sử dụng vốn đúng mục đích, đóng tiền vay đầy đủ, đúng hạn,... kèm theo đó là việc kiểm tra trước, trong và sau khi vay.

- Để có được sự uy tín đối với khách hàng, ngoài chất lượng sản phẩm tín dụng thì ngân hàng đó cần phải có những nhân viên có nghiệp vụ chuyên môn tốt, khả năng ứng dụng công nghệ, kỹ thuật hiện đại trong quá trình cung cấp tín dụng nhằm rút ngắn thời gian phục vụ nhưng vẫn đảm bảo thu nhập, lưu trữ đầy đủ thông tin giúp ngân hàng khai thác, phát hiện và phòng ngừa rủi ro. Uy tín của ngân hàng cũng góp phần làm nên chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Như vậy, dựa vào các chỉ tiêu định tính có thể đánh giá được phần nào khả năng mở rộng qui mô tín dụng và chất lượng tín dụng của các ngân hàng. NCB – Chi nhánh Hải An cũng đã nỗ lực tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng nhưng vẫn đảm bảo yếu tố an toàn trong kinh doanh.

2.3.2. Chất lượng tín dụng qua chỉ tiêu định lượng

2.3.2.1. Tổng dư nợ và kết cấu dư nợ

Bảng 2.5: Bảng dư nợ và kết cấu dư nợ theo kì hạn

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	So sánh 2018/2017		So sánh 2019/2018	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay ngắn hạn	1.392.481	1.640.879	1.544.173	248.398	17,8%	-96.706	-5,9%
Cho vay trung và dài hạn	233.725	277.683	271.218	43.958	18,8%	-6.465	-2,3%
Tổng dư nợ cho vay	1.626.206	1.918.562	1.815.391	292.356	18,0%	-103.171	-5,4%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu trên cho thấy tỷ trọng dư nợ theo kỳ hạn giai đoạn 2017 – 2019 cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay và có xu hướng tăng dần. Cụ thể như năm 2018 cho vay ngắn hạn đạt 1.640.879 triệu đồng, tăng 248.398 triệu đồng so với năm 2017, tương đương với 17,8%. Nhưng cho vay ngắn hạn của năm 2019 lại bị giảm 96.706 triệu đồng so với năm 2018, tương đương với 5,9%.

Từ cơ cấu và mức tăng về dư nợ cho vay ngắn hạn đã chỉ ra ở trên có thể thấy NCB – Chi nhánh Hải An rất chú trọng vào việc phát triển tín dụng đối với hình thức cho vay ngắn hạn. Ngân hàng cho các doanh nghiệp vay ngắn hạn để tài trợ cho nhu cầu vốn lưu động thiếu hụt của doanh nghiệp. Việc vay các đối tượng này sẽ giúp chi nhánh giảm thiểu được rủi ro, hơn nữa các khách hàng này chủ yếu kinh doanh các mặt hàng, dịch vụ thiết yếu nên ít chịu ảnh hưởng từ khủng hoảng kinh tế hơn. Nên mức độ đảm bảo về nghĩa vụ trả nợ cao hơn các đối tượng khác.

Mức tăng về tỷ trọng cho vay trung và dài hạn có xu hướng tăng đồng đều trong 3 năm 2017 – 2019: Năm 2018 tỷ trọng chiếm 18,8% so với năm 2017, nhưng đến năm 2019 tỷ trọng bị giảm không đáng kể chiếm 2,3% so với năm 2018. Cho thấy được cho Ngân hàng không tập trung nhiều vào cho vay trung và dài hạn, vì cho tập trung nhiều vào cho vay trung và dài hạn thì khả năng rủi ro xảy ra rất cao và hầu hết các doanh nghiệp khó lòng tiếp cận vốn trung và dài hạn của ngân hàng.

Thực tế cho thấy, các doanh nghiệp hầu như chỉ tiếp cận được các nguồn vốn tín dụng ngắn hạn, cho vay trung và dài hạn chủ yếu tập trung vào các doanh nghiệp lớn, các khách hàng có nguồn thu từ lương, thưởng có uy tín, có năng lực tài chính.

Như vậy cho ta thấy, dư nợ trong 3 năm 2017 – 2019 không ổn định. Cho vay ngắn hạn luôn nhiều hơn so với cho vay trung và dài hạn.

Dư nợ cho vay của ngân hàng có xu hướng tăng đều trong năm 2017-2019. Năm 2018 tăng 292.356 triệu đồng so với năm 2017, tương đương với 18,0%, nhưng đến năm 2019 dư nợ cho vay lại bị giảm nhưng không đáng kể. Năm 2019 giảm 103.171 triệu đồng so với năm 2018 tương đương với 5,4%.

Bảng 2.6: Phân loại nợ của NCB – Chi nhánh Hải An**ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Tổng dư nợ cho vay	1.626.206	1.918.562	1.815.391
Nợ đủ tiêu chuẩn	1.540.893	1.819.636	1.724.704
Nợ cần chú ý	41.047	52.002	51.521
Nợ dưới tiêu chuẩn	22.014	21.047	24.012
Nợ nghi ngờ	20.101	21.565	10.040
Nợ có khả năng mất vốn	2.151	4.312	5.114

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng 2.6 , ta thấy dư nợ của chi nhánh NCB – Chi nhánh Hải An nợ đủ tiêu chuẩn chiếm trên 80% trong suốt giai đoạn.

Ta có thể thấy nợ đủ tiêu chuẩn (Nợ nhóm 1) luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ. Cụ thể nợ đủ tiêu chuẩn năm 2017 là 1.540.893 triệu đồng, năm 2018 đạt 1.819.636 triệu đồng, năm 2019 đạt 1.724.704 triệu đồng

Tóm lại, ta thấy tổng dư nợ của NCB – Chi nhánh Hải An trong những năm 2017 – 2018 tăng dần. Nhưng đến năm 2019 nợ đủ tiêu chuẩn lại giảm sút. Nhưng tổng dư nợ cao chưa chứng tỏ được hoạt động tín dụng của NCB – Chi nhánh Hải An là tốt. Nguyên nhân là do trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, nguồn vốn lưu động của các thành phần kinh tế thường xuyên bị thiếu hụt. Trong khi đó, nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu này cho DN chính là nguồn tín dụng ngắn hạn của Ngân hàng.

Hiện nay nước ta đã và đang trong quá trình công nghiệp hóa, tốc độ phát triển kinh tế ở mức độ cao thì vốn lưu động lại cần thiết hơn bao giờ hết.

Vì vậy, rủi ro tín dụng là cao. Hơn nữa việc cho vay chiếm ưu thế hơn cho vay trung, dài hạn.

2.3.2.2. *Doanh số cho vay, doanh số thu nợ***Bảng 2.7: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ****DVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	So sánh năm 2018/2017		Năm 2019	So sánh năm 2019/2018	
			Số tiền	%		Số tiền	%
Doanh số cho vay	1.726.573	1.718.015	-8.558	-0,50%	1.498.995	-219.020	-12,75%
Doanh số thu nợ	1.102.492	1.425.659	323.167	29,31%	1.602.166	176.507	12,38%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Nhìn vào bảng số liệu của doanh số cho vay ta thấy rõ được số liệu của doanh số cho vay bị giảm qua các năm. Cụ thể như năm 2018 giảm 8.558 triệu đồng so với năm 2017 tương đương với 0,50%. Năm 2019 doanh số cho vay đạt 1.498.995 triệu đồng, giảm 219.020 triệu đồng so với năm 2018, tương đương với 12,75%. Như vậy ta thấy doanh số cho vay của 3 năm qua đang bị giảm đi đáng kể.

Doanh số thu nợ của các năm có chiều hướng tăng tích cực. Cụ thể như năm 2018 so với năm 2017 tăng 323.167 triệu đồng tương ứng với 29,31%. Năm 2019 đạt 1.602.166 triệu đồng tăng 176.507 triệu đồng so với năm 2018 tương ứng với 12,38%

Doanh số cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng nhiều hơn so với doanh số cho vay dài hạn. Với số liệu như vậy ta có thể thấy trong 3 năm qua, hoạt động ngân hàng trong mảng tín dụng tăng trưởng khá đều đặn và tương đối cao.

Nhìn chung, trước những khó khăn và trở ngại rất lớn của nền kinh tế trong 3 năm gần đây, mức tăng về doanh số cho vay của Chi nhánh Hải An là tương đối tốt, điều quan trọng cần xem xét tiếp theo đó chính là việc thu nợ các khoản giải ngân, nó ảnh hưởng trực tiếp tới lợi nhuận thu được và đánh giá chất

lượng tín dụng của ngân hàng.

2.3.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn

Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn của NCB – Chi nhánh Hải An

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số dư	(%)	Số dư	(%)	Số dư	(%)
Tổng dư nợ cho vay	1.626.206	100%	1.918.562	100%	1.815.391	100%
Nợ đủ tiêu chuẩn	1.540.893	94,75%	1.819.636	94,84%	1.724.704	95,00%
Nợ cần chú ý	41.047	2,52%	52.002	2,71%	51.521	2,84%
Nợ dưới tiêu chuẩn	22.014	1,35%	21.047	1,10%	24.012	1,32%
Nợ nghi ngờ	20.101	1,24%	21.565	1,12%	10.040	0,55%
Nợ có khả năng mất vốn	2.151	0,13%	4.312	0,22%	5.114	0,28%
Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ		5,25%		5,16%		5,00%
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ		2,72%		2,45%		2,16%
Tỷ lệ nợ có nguy cơ mất vốn		0,13%		0,22%		0,28%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Nhìn vào bảng tỷ lệ nợ quá hạn trên ta thấy được tình hình nợ quá hạn tại NCB – Chi nhánh Hải An trong 3 năm qua.

Nhìn chung, tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm. Nợ có nguy cơ mất vốn chiếm tỷ trọng nhỏ dưới 5,5% nhưng lại có xu hướng gia tăng từ năm 2017 đến 2019. Điều này cho thấy rủi ro trong những khoản tín dụng đã cấp đang có xu hướng tăng lên và Chi nhánh Hải An cần có các biện pháp kiểm soát và xử lý khoản nợ này.

Bảng 2.9: Nợ quá hạn, tỷ lệ nợ quá hạn của NCB – Chi nhánh Hải An**ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Dư nợ quá hạn	85.313	98.926	90.687
Dư nợ tín dụng	1.626.206	1.918.562	1.815.391
Tỷ lệ nợ quá hạn/ Tổng dư nợ	5,25%	5,16%	5,00%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu 2.9 cho thấy dư nợ quá hạn của NCB – Chi nhánh Hải An thay đổi qua các năm. Năm 2017, nợ quá hạn ở mức 85.313 triệu đồng, tỷ lệ nợ quá hạn/tổng dư nợ là 5,25%. Năm 2018, nợ quá hạn đạt mức 98.926 triệu đồng (tăng 13.613 triệu đồng so với năm 2017) tỷ lệ nợ quá hạn/tổng dư nợ là 5,16%. Đến năm 2019 , nợ quá hạn xuống còn 90.687 triệu đồng (giảm 8.239 triệu đồng so với năm 2018) nhưng tỷ lệ nợ quá hạn/ tổng dư nợ lại giảm xuống còn 5,00%. Nguyên nhân là do tổng dư nợ tăng mạnh.

Nhìn vào số liệu của dư nợ tín dụng. Năm 2017 đạt 1.626.206 triệu đồng. Năm 2018 đạt 1.918.562 triệu đồng (tăng 292.356 triệu đồng so với năm 2017). Năm 2019 đạt 1.815.391 triệu đồng (giảm 103.171 triệu đồng so với năm 2018). Ta thấy dư nợ tín dụng trong 3 năm tăng không đồng đều, nhất là dư nợ tín dụng năm 2018 tăng khá cao so với các năm 2017 và 2019.

Bảng 2.10: Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của NCB – Chi nhánh Hải An**ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ	2,72%	2,45%	2,16%
<i>Các nhóm nợ</i>			
Nợ nhóm 3	1,35%	1,10%	1,32%
Nợ nhóm 4	1,24%	1,12%	0,55%
Nợ nhóm 5	0,13%	0,22%	0,28%

(Nguồn: Báo cáo tài chính Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu cho ta thấy nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của NCB – Chi nhánh Hải An giai đoạn 2017 – 2019 đang có xu hướng giảm dần. Cụ thể năm 2017 tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ là 2,72%. Năm 2018 đạt 2,45% và năm 2019 đạt 2,16%.

Đây là những khoản nợ chủ yếu là nợ của những đơn vị đã ngừng hoạt động và nợ của những đơn vị kinh doanh yếu kém nhiều năm chưa được tổ chức, sắp xếp lại, những khách hàng khó khăn. Những khoản nợ này đã gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Tuy nhiên xét theo cơ cấu nhóm nợ thì ta có thể thấy một dấu hiệu là nợ xấu có chiều hướng tăng lên tập trung chủ yếu vẫn nợ nhóm 5 tăng cả về giá trị và tỷ trọng, đây là khoản nợ rất dễ có nguy cơ mất vốn.

Nắm bắt được tình hình này. Ngân hàng đã khẩn trương đề ra những biện pháp để cải thiện tình hình thu hồi nợ trong năm 2019.

2.3.2.4. *Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng***Bảng 2.11: Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng****ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Doanh số cho vay	1.102.492	1.425.659	1.602.166
Dư nợ bình quân	1.314.166	1.772.384	1.866.977
Vòng quay vốn tín dụng (lần)	0,84	0,80	0,86

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu trên ta thấy vòng quay vốn tín dụng của NCB – Chi nhánh Hải An diễn ra không đồng đều. Cụ thể hơn năm 2017 đạt 0,84 vòng, sang năm 2018 đồng vốn của Ngân hàng quay vòng nhanh chậm so với năm 2017 đạt 0,80 vòng. Sang năm 2019, đồng vốn của NCB – Chi nhánh Hải An đạt 0,86 vòng.

Trong định hướng sắp tới, Ngân hàng cần phải quan tâm thu hồi những món nợ đã đến hạn, cần có những giải pháp hữu hiệu để đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn, giúp gia tăng doanh số thu nợ, đẩy nhanh tốc độ quay vòng vốn tín dụng, góp phần nâng cao hiệu quả huy động và chất lượng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng.

2.3.2.5. *Thu nhập từ hoạt động tín dụng***Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động tín dụng****ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Tổng thu nhập	208.666	221.418	217.880
Thu nhập từ hoạt động tín dụng	184.114	185.624	176.445
Tỷ lệ TN từ hoạt động tín dụng	88,23%	83,83%	90,98%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy thu nhập của NCB – Chi nhánh Hải An thay đổi qua các năm. Năm 2017, tổng thu nhập ở mức 208.666 triệu đồng, tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng là 88,23%. Năm 2018, thu nhập tăng đạt 221.418 triệu đồng, theo đó tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng bị giảm đến 83,83%. Đến năm 2019, thu nhập giảm xuống còn 217.880 triệu đồng, nhưng tỷ lệ thu nhập từ hoạt động tín dụng cũng giảm xuống còn 80,98% cho thấy Ngân hàng đang thực thi biện pháp chưa được hiệu quả, Ngân hàng cần xem xét và điều chỉnh các chỉ tiêu cho hợp lý hơn.

2.3.2.6. Hiệu suất sử dụng vốn

Bảng 2.13. Bảng hiệu suất sử dụng vốn

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Dư nợ bình quân	1.314.166	1.772.384	1.866.977
Vốn huy động bình quân	1.443.524	1.830.695	2.157.932
Hiệu suất sử dụng vốn TD	91,04%	96,81%	86,52%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Nhìn chung, trong thời gian qua NCB – Chi nhánh Hải An có những chiến lược kinh doanh khá tốt đã khai thác triệt để nguồn vốn huy động của mình.

Năm 2017, chỉ tiêu này là 91,04% nghĩa là bình quân cứ 100 đồng vốn huy động thì ngân hàng đã cho vay được 91.04 đồng. Năm 2018, hiệu suất sử dụng vốn tín dụng đạt 96,81%. Năm 2019 hiệu suất sử dụng vốn tín dụng bị giảm không đáng kể đạt 86,52%. Điều này cho thấy nhu cầu vốn vay của khách hàng ngày càng tăng và Ngân hàng đã có những chiến lược kinh doanh để thu hút khách hàng hơn.

2.3.2.7. Thu hồi nợ

Bảng 2.14: Khả năng thu hồi nợ**ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Doanh số cho vay	1.726.573	1.718.015	1.498.995
Doanh số thu nợ	1.102.492	1.425.659	1.602.166
Hệ số thu hồi nợ (lần)	0,64	0,83	1,07

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

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

Nhìn chung hệ số thu nợ của ngân hàng có biến đổi nhưng theo hướng tích cực. Cụ thể năm 2017, hệ số thu hồi nợ ở mức 0,64 lần, nghĩa là cứ 100 đồng cho vay sẽ thu về được 64 đồng. Năm 2018, 2019 chỉ số này lần lượt là 0,83 lần và 1,07 lần. Hệ số thu nợ của chi nhánh về cơ bản vẫn đạt mục tiêu đề ra của hội sở chính.

2.3.2.8. tỷ lệ thu nhập, lợi nhuận thu nhập trên dư nợ cho vay

Bảng 2.15: Bảng tỷ lệ thu nhập, lợi nhuận thu nhập trên dư nợ cho vay**ĐVT: Triệu đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Dư nợ bình quân	1.314.166	1.772.384	1.866.977
Thu nhập từ tín dụng	184.114	185.624	176.445
Lợi nhuận	21.152	23.293	18.735
Thu nhập/dư nợ cho vay	14,01%	10,47%	9,45%
Lợi nhuận/dư nợ cho vay	1,61%	1,31%	1,00%

(Nguồn: Báo cáo tài chính NCB – Chi nhánh Hải An)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy thu nhập và lợi nhuận của các năm 2017-2019 không đồng đều. Cụ thể:

Thu nhập/ dư nợ cho vay của năm 2016 đạt 14,01%, năm 2018 bị giảm xuống còn 10,47%. Nhưng đến năm 2019, thu nhập/ dư nợ cho vay của Ngân hàng đã tăng đạt 9,45%.

Lợi nhuận/ dư nợ cho vay của Ngân hàng qua ba năm có xu hướng giảm. Năm 2017 đạt 1,61%, năm 2018 đạt 1,31%. Đến năm 2019 chỉ còn ở mức 1%.

Như vậy cho thấy chất lượng tín dụng của Chi nhánh đang bị giảm đi. Mặc dù hoạt động tín dụng cải thiện về việc thu hồi các khoản nợ tín dụng đã cấp khá lạc quan xong vẫn chưa tạo ra được sự thay đổi đáng kể trong hiệu quả sinh lời từ hoạt động tín dụng – một hoạt động được xem là cơ bản và sống còn của Chi nhánh.

2.4. Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng

BẢNG TỔNG HỢP CÁC CHỈ TIÊU PHẢN ÁNH CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG

STT	Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
1.	Dư nợ cho vay	1.626.206	1.918.562	1.815.391
	- Cho vay ngắn hạn	85,6%	85,5%	85,1%
	- Cho vay trung, dài hạn	14,4%	14,5%	14,9%
2.	Tỷ lệ nợ quá hạn	5,25%	5,16%	5,00%
3.	Tỷ lệ nợ xấu	2,27%	2,45%	2,16%
4.	Vòng quay Vốn tín dụng (vòng)	0,84	0,80	0,86
5.	Hệ số thu hồi nợ (lần)	0,64	0,83	1,07
6.	Tỷ lệ thu nhập từ lãi	88,23%	83,83%	80,98%
7.	Lợi nhuận trên dư nợ	1,61%	1,31%	1,00%

(Nguồn báo cáo tổng kết của NCB Hải An qua các năm)

2.4 Kết quả đạt được

Trong những năm qua, hoạt động tín dụng của Chi nhánh luôn được coi

trọng vì đây là hoạt động mang lại lợi nhuận chính cho Ngân hàng. Với phương châm lấy hiệu quả các khoản tín dụng đặt lên hàng đầu, chi nhánh đã định hướng đầu tư vào những ngành, lĩnh vực có tiềm năng, có khả năng sinh lời với độ rủi ro thấp, ưu tiên cho những dự án đầu tư theo chiều sâu tránh hiện tượng đầu tư tràn lan, kém hiệu quả.

Ban lãnh đạo Chi nhánh thường xuyên có sự chỉ đạo kịp thời, bám sát với tình hình thực tế tại Chi nhánh cũng như tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các khách hàng doanh nghiệp. Nhanh chóng giải quyết các vướng mắc nảy sinh trong quá trình quan hệ tín dụng đối với doanh nghiệp. Thu nhập đầy đủ thông tin khách hàng từ hoạt động khảo sát hay từ những nguồn khác đảm bảo không gây phiền hà, cản trở đến hoạt động của doanh nghiệp và khách hàng cá nhân. Từ những thông tin đó chi nhánh tiến hành phân loại khách hàng để từ đó có định hướng đầu tư đúng đắn, mở rộng cho vay có hiệu quả. Với những nỗ lực của mình, NCB – Chi nhánh Hải An đã đạt được những hiệu quả như sau:

- Doanh số cho vay của Ngân hàng luôn giữ ở mức ổn định, quy mô dư nợ chênh lệch không đáng kể. Tín dụng ngắn hạn đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn lưu động của các doanh nghiệp và nhân.
- Công tác thẩm định trước, trong và sau khi cho vay cũng đã được chú trọng hơn, cán bộ tín dụng tăng cường đi cơ sở để nắm rõ tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng.
- Ngân hàng đã triển khai công tác tiếp cận doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp lập hồ sơ vay vốn hợp lý, đúng quy định nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục xin vay nhanh chóng và thuận lợi. Ngân hàng từng bước gắn mình với doanh nghiệp qua vai trò tư vấn.
- Ngân hàng đã triển khai công tác tiếp cận doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp lập hồ sơ vay vốn hợp lý, đúng quy định nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp, cá nhân hoàn thành các thủ tục xin vay nhanh

chóng và thuận lợi. Ngân hàng từng bước gắn mình với doanh nghiệp qua vai trò tư vấn.

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

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

Các sản phẩm dịch vụ tín dụng của NCB – Chi nhánh Hải An ngày càng phát triển hoàn thiện hơn, phù hợp với nhu cầu thị trường và khách hàng. Từ cho vay chủ yếu trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn. buôn bán ... Chi nhánh đã mở rộng cho vay sang nhiều lĩnh vực khác nhằm đem lại lợi nhuận nhiều hơn cho ngân hàng. Kết quả là có nhiều hình thức cấp tín dụng xuất hiện như: Dịch vụ bao thanh toán, cho vay vốn lưu động đảm bảo bằng vật tư lưu kho, bằng quyền truy đòi nợ... đồng thời, Chi nhánh cũng cung cấp các sản phẩm tín dụng cho các cá nhân dưới nhiều hình thức hấp dẫn, phù hợp với khả năng thanh toán của khách hàng từ sinh viên du học, người lao động, người có nhu cầu mua sắm đồ đạc, sửa chữa, mua sắm nhà cửa, xe oto đến các doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn mở rộng sản xuất kinh doanh...

- Đồng thời với việc mở rộng cho vay, NCB – Chi nhánh Hải An chấp hành đúng quy trình cho vay, xem xét tính khả thi của phương án cho vay, tập trung giải quyết các khoản nợ quá hạn cũ, ngăn ngừa các khoản nợ quá hạn mới phát sinh, thực hiện trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Cùng với việc tăng trưởng cho vay, Ngân hàng NCB – Chi nhánh Hải An đã xây dựng chính sách khách hàng, quan tâm công tác thông tin tín dụng, công tác kiểm tra và thực hiện các biện pháp hạn chế rủi ro trong cho vay nhằm nâng cao chất lượng cho vay.

Ngân hàng NCB nhận được 2 Giải thưởng Quốc tế danh giá Ngân hàng Số tốt nhất Việt Nam 2017 (Best Digital Bank Vietnam 2017) và Giải thưởng Top

10 Thương hiệu Vàng Hội nhập Châu Á – Thái Bình Dương 2017 (Top 10 Asia - Pacific Golden Brand 2017; Giải thưởng Công hiến - Doanh nghiệp tiêu biểu trong sự nghiệp xây dựng phát triển đất nước do Hội doanh nghiệp tư nhân Việt Nam trao tặng; Giải thưởng “Ngân hàng có dịch vụ SME tốt nhất năm 2017” (Best SME Service Bank 2017) của Tạp chí Global Business Outlook . Trong thành công đó, có sự góp phần không nhỏ của NCB Hải An. Có thể nói, trên địa bàn thành phố Hải Phòng, NCB Hải An có uy tín rất lớn đối với khách hàng. Điều này ngày càng làm cho có nhiều khách hàng đến với Ngân hàng.

- Khi đến với NCB Hải An để giao dịch, khách hàng sẽ cảm thấy yên tâm bởi vì ở đây tài sản của khách hàng luôn được trông coi cẩn thận (có phòng bảo vệ, có bãi để xe và không thu lệ phí). Khách hàng mới sẽ không mất nhiều thời gian để tìm phòng tín dụng bởi ở ngay trước cửa có bảng chỉ dẫn. Hệ thống cửa tự động cùng với trang thiết bị Ngân hàng hiện đại đã giúp cho khách hàng có ấn tượng tốt về Ngân hàng ngay từ đầu. Có thể nói NCB Hải An có phong cách phục vụ tốt nhất trong các Ngân hàng của Việt Nam.

- Trong phòng tín dụng, cách bài trí trong phòng rất đẹp. Đặc biệt là thái độ của các nhân viên, các cán bộ tín dụng ở đây rất lịch thiệp, cởi mở, tạo một bầu không khí thoải mái giữa khách hàng và cán bộ Ngân hàng.

- Tất cả những điều đó đã đóng góp rất nhiều vào việc nâng cao hiệu quả tín dụng ở NCB Hải An.

2.4.1. Khó khăn, hạn chế

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

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

- Tỷ lệ nợ quá hạn tuy còn thấp nhưng có xu hướng gia tăng là dấu hiệu rủi ro trong hoạt động tín dụng đang gia tăng
- Khả năng dự báo các biến động thị trường còn hạn chế, hoạt động tín dụng còn chịu ảnh hưởng lớn từ các yếu tố thị trường bên ngoài còn mang tính bị động.

2.4.2. Nguyên nhân hạn chế

+ Nguyên nhân thuộc về phía Ngân hàng

- Việc đào tạo cán bộ công nhân viên trong công tác quản lý, quan hệ khách hàng tuy đã triển khai nhưng thực sự chưa có tính hệ thống, thiếu bài bản, chưa bắt kịp nhu cầu phát triển. NCB – Chi nhánh Hải An cán bộ ngân hàng chủ yếu trong diện cơ cấu và đào tạo lại, các cán bộ trẻ nhiệt tình, năng động và sáng tạo chiếm tỷ lệ không cao, khả năng thẩm định của cán bộ tín dụng còn hạn chế về mặt kinh nghiệm thực tế nên đối với các dự án mang tính chất kỹ thuật hay chuyên ngành, cán bộ tín dụng không đánh giá được tính khả thi thực sự của dự án và có thể đưa ra quyết định sai lầm.
- Chất lượng thẩm định và đánh giá phương án kinh doanh, thực hiện chính sách cho vay, công tác kiểm tra giám sát và thông tin tín dụng, việc đánh giá tài sản đảm bảo còn nhiều hạn chế.
- Công nghệ ngân hàng tại Chi nhánh chưa đáp ứng được yêu cầu phục vụ thu thập thông tin, phân tích khách hàng qua mạng do đó ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng tại ngân hàng.

+ Nguyên nhân thuộc về khách hàng

- Thông tin khách hàng cung cấp cho ngân hàng còn hạn chế, việc thực hiện công tác tài chính – kế toán trong các doanh nghiệp còn chưa được nghiêm túc
- Một số khách hàng cố tình chây ì làm cho công tác thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn
- Trình độ quản lý của các doanh nghiệp chưa cao, chưa theo kịp trình độ phát triển của nền kinh tế đặc biệt là các doanh nghiệp ngoài quốc

doanh. Vì thế các doanh nghiệp rất dễ gặp rủi ro trong kinh doanh dẫn đến suy giảm khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Tóm lại, qua đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng NCB – Chi nhánh Hải An trong những năm qua đã khẳng định vai trò của hoạt động tín dụng góp phần vào việc xây dựng và phát triển kinh tế. Chất lượng tín dụng là kết quả tổng hòa của nhiều nhân tố trong đó nợ quá hạn, nợ xấu là những nhân tố trực tiếp và cụ thể nhất. Những vấn đề tồn tại và hạn chế cần được xem xét nghiêm túc để có biện pháp giải quyết hữu hiệu nhằm không ngừng củng cố và nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng, giúp cho hoạt động kinh doanh của NCB – Chi nhánh Hải An ngày càng hiệu quả.

Kết luận chương 2

Từ kết quả hoạt động của NCB – Chi nhánh Hải An giai đoạn 2017-2019 đã phân tích và đánh giá hiệu quả các hoạt động kinh doanh cơ bản của chi nhánh. Nhìn chung hoạt động huy động vốn và cho vay đều đạt được kết quả khả quan thể hiện ở tốc độ tăng trưởng hàng năm rất cao.

Về thực trạng chất lượng tín dụng tại NCB – Chi nhánh Hải An đã đi sâu phân tích thực trạng chất lượng tín dụng thông qua các chỉ tiêu như cơ cấu dư nợ, tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu, hiệu suất sử dụng vốn, vòng quay vốn tín dụng, thu nhập từ hoạt động tín dụng. Từ đó rút ra được những kết quả đạt được, những mặt còn tồn tại và hạn chế, nguyên nhân của những tồn tại và hạn chế đó

Đây là những mặt hạn chế cần khắc phục, nội dung chương đã đưa ra các nguyên nhân cụ thể là cơ sở để tiếp tục nghiên cứu đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quốc Dân – Chi nhánh Hải An.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN – CHI NHÁNH HẢI AN

3.1. Định hướng hoạt động tín dụng tại NCB – Chi nhánh Hải An

3.1.1. Dự báo các yếu tố tác động tới hoạt động tín dụng trong thời gian tới

Lãi suất tại NCB qua từng thời kỳ:

Trong những năm gần đây, cơ cấu nguồn vốn của NCB Hải An chủ yếu là cho vay trong nước.

Năm 2017 lãi suất cho vay: ngắn hạn là 9%/ năm, trung dài hạn là 11,5% / năm, không có ưu đãi theo các chương trình thúc đẩy tăng trưởng.

Đến năm 2019 cơ chế ưu đãi dần thay đổi, đặc biệt chú trọng về sản phẩm cho vay mua bất động sản, xây sửa chữa nhà, mua xe ô tô mới. Thời gian vay dài hạn (từ 2 đến 20 năm) để khách hàng có nhiều sự lựa chọn: lãi suất vay ngắn hạn là 10,5% / năm; lãi suất vay dài hạn được ưu đãi năm đầu tiên là 8%/ năm, từ năm thứ hai lãi suất thay đổi là $LSCS + 3,5\%$ / năm (tương ứng 12% / năm)

Xuất hiện nhân tố thuận lợi các doanh nghiệp Việt nam & các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài:

Tình hình chính trị và trật tự xã hội tại Việt nam hiện nay đang được đánh giá là an toàn cao trong khu vực, tốc độ phát triển kinh tế đạt mức tăng trưởng cao liên tục qua các năm, đảm bảo các điều kiện làm ăn yên ổn lâu dài. Chính vì vậy, rất có khả năng các nhà đầu tư nước ngoài sẽ chuyển dịch vùng đầu tư từ các nước kém an toàn hơn như Philipin, Malayxia, Indonexia, Thái lan, Ấn độ sang Việt nam, chắc chắn sẽ mở ra nhiều cơ hội mới cho các doanh nghiệp Việt nam, đặc biệt là dệt may, giày da và thủy sản.

Cơ cấu thành phần kinh tế thay đổi:

Dự báo trong những năm 2019 và các năm tiếp theo, thành phần kinh tế tư nhân sẽ dần chiếm tỷ trọng cao hơn sở dĩ như vậy là do các nguyên nhân sau Đảng và chính phủ chủ trương phát triển thành phần kinh tế tư nhân, luật doanh nghiệp ra đời đã tạo ra môi trường và điều kiện thuận lợi nhất cho thành phần kinh tế tư nhân phát triển. Quyết tâm đẩy mạnh tiến trình cổ phần hoá nhà nước của chính phủ. Chủ trương tiếp tục tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động các

doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Như vậy nhằm kịp thời đón bắt thời cơ mới, NCB Hải An cần nhanh chóng tiếp cận và mở rộng giao dịch với các nhóm doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế tư nhân.

Chủ trương nâng cao quyền tự quyết, tự chịu trách nhiệm của các Ngân hàng thương mại trong đầu tư cho vay:

Các quy định về cho vay nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung của các Ngân hàng thương mại chắc chắn sẽ được thay đổi một cách căn bản theo hướng tự quyết định và tự chịu trách nhiệm. Như vậy định hướng đa dạng hoá khách hàng, đa dạng hoá danh mục đầu tư của NCB Hải An sẽ có điều kiện tốt để triển khai. Tuy nhiên cũng cần có nghiên cứu cân nhắc nhằm đảm bảo quản lý và kiểm soát tốt hoạt động tín dụng, trong khuôn khổ an toàn cho phép.

Nhu cầu vốn của nền kinh tế là rất lớn:

Để thực hiện mục tiêu công nghiệp hoá hiện đại hoá đất nước, các ngành công nghiệp mũi nhọn như dầu khí, điện lực, viễn thông, đều đang triển khai các dự án lớn. Nhu cầu vốn lên đến hàng tỷ USD. Do môi trường kinh doanh được cải thiện nên thành phần kinh tế tư nhân và các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài tỏ ra yên tâm hơn trong đầu tư. Nhu cầu vốn tăng lên nhanh chóng.

Nhu cầu của dân cư về nhà ở, phương tiện đi lại, học hành, đang ngày càng nâng cao trong khi nguồn thu nhập còn hạn chế. Chính vì vậy, các Ngân hàng thương mại có điều kiện tốt để mở rộng cho vay.

Mức độ cạnh tranh trong cho vay giữa các Ngân hàng Thương mại ngày càng trở nên gay gắt:

Mặc dù nhu cầu vốn của nền kinh tế là rất lớn, song nhìn chung do tình hình tài chính của các doanh nghiệp chưa thực sự mạnh, phát triển sản xuất kinh doanh chưa ổn định, năng lực quản lý còn yếu kém. Vì vậy số lượng các dự án và phương án kinh doanh khả thi không nhiều. Trong khi đó, số vốn huy động của các Ngân hàng Thương mại lại khá cao, nên xuất hiện tình trạng cạnh tranh gay gắt, thậm chí đôi khi còn thiếu lành mạnh giữa các Ngân hàng Thương mại.

Đó là các nhân tố tác động đến hoạt động tín dụng của NCB Hải An trong thời gian tới.

3.1.2. Phương hướng và nhiệm vụ của tín dụng trong năm 2020

Phát huy các thành tích đã đạt được, NCB Hải An sẽ tiếp tục mở rộng và phát triển hoạt động tín dụng theo những định hướng sau:

- Tiếp tục bám sát định hướng phát triển của Ngân hàng NCB cũng như định hướng phát triển kinh tế xã hội của thành phố.

- Mở rộng tín dụng đi đôi với nâng cao hiệu quả tín dụng bằng nhiều biện pháp và luôn đảm bảo phương châm an toàn hiệu quả. Tăng thị phần tín dụng trong tổng sử dụng vốn sinh lời của Ngân hàng, đặc biệt là các tín dụng ngoại tệ thông qua các chính sách lãi suất hấp dẫn, chính sách khách hàng, tăng cường đội ngũ cán bộ tín dụng để có điều kiện bám sát các đơn vị hiện có, đồng thời tìm kiếm các khách hàng và các dự án tiềm năng mới. Mở rộng công tác cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ, tiếp tục có các biện pháp hỗ trợ các đơn vị làm hàng xuất khẩu.

Kế hoạch tăng trưởng tín dụng đến cuối năm 2020 tăng 26% so với năm 2019

- Tiếp tục thực hiện chương trình tái cơ cấu, cơ cấu lại bộ máy điều hành hoạt động tín dụng gọn nhẹ hơn, năng động hơn và hiệu quả nhằm đáp ứng được yêu cầu của chi nhánh cấp hai và tình hình mới, công tác kiểm tra giám sát trực tiếp và giám sát từ xa. Thực hiện việc kiểm tra và kiểm toán nội bộ.

3.2. SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN

Ngân hàng là ngành kinh tế đặc thù trong nền kinh tế quốc dân, nhiệm vụ chủ yếu của nó là tập trung và phân phối vốn trong nền kinh tế, phục vụ sản xuất kinh doanh, hoạt động ngân hàng có liên quan đến mọi lĩnh vực, đời sống, kinh tế, xã hội. Sự ổn định và phát triển của hệ thống Ngân hàng có liên quan đến sự ổn định của nền kinh tế. Vì vậy, hoạt động Ngân hàng, đặc biệt là hoạt động tín dụng phải được đảm bảo an toàn và hiệu quả. Nâng cao hiệu quả tín dụng có ý nghĩa rất lớn đối với ngân hàng nói chung cũng như NCB Hải An nói riêng.

Xu hướng toàn cầu hoá, khu vực hoá với những đặc trưng nổi bật là tự do hóa thương mại và tự do hoá tài chính ngày càng rộng khắp và mạnh mẽ đã và

đang chi phối khuynh hướng và cấu trúc vận động của hệ thống tài chính ngân hàng từng quốc gia. Điều đó tạo cho Ngân hàng những cơ hội cũng như thách thức để mở rộng và nâng cao hoạt động của mình. Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế, các Ngân hàng muốn tồn tại và phát triển, nâng cao vị thế của mình trên thị trường thì một trong những điều kiện tiên quyết là phải nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đặc biệt là hoạt động tín dụng. NCB Hải An cũng vậy, bởi vì:

- Hoạt động kinh doanh ngân hàng là 1 lĩnh vực đặc biệt bởi hàng hoá và tiền tệ có sức nhạy cảm và sức cuốn hút. Vì vậy mà rủi ro trong Ngân hàng rất lớn và đa dạng. Nó ảnh hưởng xấu đến mọi hoạt động của Ngân hàng, chính vì vậy mà cần phải giảm rủi ro. Nâng cao hiệu quả tín dụng góp phần làm giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, làm lành mạnh tình hình tài chính của ngân hàng thương mại, giúp Ngân hàng thương mại ổn định và phát triển lâu dài.

- Trong hoạt động kinh doanh ở bất kỳ lĩnh vực nào, doanh nghiệp hay các đơn vị kinh tế đều nhằm mục đích là tối đa hoá giá trị tài sản chủ sở hữu. Ngân hàng thương mại cũng là một đơn vị kinh doanh trong nền kinh tế nên hoạt động kinh doanh có lãi là điều mà bất cứ một ngân hàng thương mại nào cũng mong muốn. Nâng cao hiệu quả tín dụng, góp phần làm tăng khả năng sinh lợi của ngân hàng thông qua việc tăng dư nợ tín dụng, giảm chi phí nghiệp vụ, chi phí quản lý, các chi phí thiệt hại do không thu hồi được vốn vay từ đó tăng thu lãi về hoạt động tín dụng cho Ngân hàng.

- Nâng cao hiệu quả tín dụng góp phần làm tăng thêm các hoạt động dịch vụ của Ngân hàng thương mại do tạo thêm nhiều nguồn vốn từ việc tăng cường vòng quay vốn tín dụng và thu hút thêm nhiều khách hàng bởi các hình thức của sản phẩm, dịch vụ, và tạo ra hình ảnh tốt về biểu tượng và uy tín của Ngân hàng.

Ngoài ra nâng cao hiệu quả tín dụng góp phần củng cố các mối quan hệ xã hội của Ngân hàng, điều đó cũng có ý nghĩa là tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động của Ngân hàng. hiệu quả tín dụng cho phép Ngân hàng có thêm nhiều khách hàng trung thành và những khoản lợi nhuận bổ sung cho vốn đầu tư. Vì

vậy, nâng cao hiệu quả tín dụng giúp cho Ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững ngoài ra NCB Hải An hoạt động trên địa bàn Hải Phòng là trung tâm văn hoá, chính trị của các nước, đồng thời cũng là nơi diễn ra sự cạnh tranh gay gắt nên để có một vị trí vững chắc trên thị trường, để thắng thế trong cạnh tranh thì NCB Hải An cần phải nâng cao hơn nữa hoạt động kinh doanh của mình, đặc biệt là nâng cao hiệu quả tín dụng.

Hơn nữa, hoạt động kinh doanh của NCB Hải An trong những năm vừa qua mặc dù vẫn tốt, vẫn đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Song với xu thế hiện nay thì nó vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu đòi hỏi của nền kinh tế. Do vậy, NCB Hải An cần phải tích cực hơn nữa nâng cao hiệu quả hoạt động hơn nữa để có thể theo kịp với xu thế hiện nay.

Tóm lại, nâng cao hiệu quả tín dụng luôn là nhiệm vụ được đặt lên hàng đầu của NCB Hải An trong việc hoạch định chiến lược kinh doanh của mình, là sự cần thiết và khách quan vì sự tồn tại và phát triển lâu dài của Ngân hàng.

3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG TẠI NCB HẢI AN

3.3.1. Chính sách tín dụng.

Có thể nói chính sách tín dụng là nhân tố đầu tiên quyết định hướng chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Để xây dựng một chính sách tín dụng phù hợp, NCB Hải An cần xem các vấn đề sau.

Thứ nhất: về chính sách khách hàng.

Trong nền kinh tế thị trường, các khách hàng ngày càng có sự lựa chọn rộng hơn, đòi hỏi chất lượng cao hơn và mong muốn nhận được giá trị lớn hơn cho đồng tiền mà họ bỏ ra. Chính vì vậy, Ngân hàng phải ngày càng quan tâm đến việc phát triển mối quan hệ với khách hàng thay vì khách hàng tự tìm đến Ngân hàng như trước đây. Hiện nay NCB Hải An đang thực hiện chính sách khách hàng để khuyến khích quảng bá hình ảnh của mình. Các nhân viên của Ngân hàng đồng thời là nhân viên marketing, họ vừa cung ứng sản phẩm, dịch vụ vừa thu hút khách hàng trong thái độ niềm nở và sự hiểu biết về sản phẩm của chính Ngân hàng cũng như về xã hội, nắm bắt rất nhanh chóng nhu cầu của khách hàng đến với Ngân hàng. Chính sách này đã và đang phát huy hiệu quả

trong việc nâng cao hiệu quả tín dụng của NCB Hải An dư nợ tín dụng tăng, thị phần tín dụng trên địa bàn tăng. .. Tuy nhiên Ngân hàng chưa có phòng chuyên trách, các cán bộ chuyên sâu về công tác khách hàng và tiếp thị quảng cáo sản phẩm, tiếp cận thị trường. Trong các chính sách khách hàng, đối tượng chủ yếu mà Ngân hàng đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu tín dụng của khách hàng là doanh nghiệp nhà nước, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

Ngoài ra, NCB Hải An còn phân khúc khách hàng dựa trên dư nợ hiện tại của khách hàng, ví dụ:

_ Khách hàng hạn mức từ 2 tỷ đến 20 tỷ là khách hàng loại I chiếm 10% cần thường xuyên chăm sóc, thăm hỏi tình hình, nhu cầu của khách hàng

_ Khách hàng có dư nợ trong hạn mức từ 500 triệu đồng đến 2 tỷ đồng là khách hàng loại II nhưng rất được chú trọng vì chiếm 70%, đây là lượng khách hàng chiếm số lượng lớn, thường xuyên phát sinh nhu cầu về vốn nên cần được chú trọng.

_ Còn lại, lượng khách hàng vắng lai, dài hạn chiếm tỷ trọng 20%, là những khách hàng có nhu cầu phát sinh đầu tư chậm nên NCB Hải An chú trọng duy trì.

Do vậy để hoàn thiện hơn nữa chính sách khách hàng hợp lý, Ngân hàng nên tăng cường công tác khách hàng, mở rộng các đối tượng khách hàng bằng các cách sau:

- Tổ chức hội nghị khách hàng là các doanh nghiệp trên địa bàn Hải Phòng, hội nghị khách hàng truyền thống. Qua đó Ngân hàng có thể rút ra được kinh nghiệm từ những ý kiến đóng góp của khách hàng, tuyên truyền sâu rộng về NCB Hải An và lợi ích của khách hàng khi đến vay vốn tại Ngân hàng, cũng như tiếp cận các khách hàng mới.

- Tiếp tục củng cố, tăng cường và mở rộng hoạt động tín dụng đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các khách hàng truyền thống trên địa bàn. Đó là những khách hàng có quan hệ thường xuyên với Ngân hàng, có nhu cầu đổi mới công nghệ, mở rộng sản xuất thường xuyên.

Thứ hai: Chính sách lãi suất.

Lãi suất là một yếu tố quan trọng trong việc thực hiện các khoản cho vay của Ngân hàng Thương mại. Một chính sách lãi suất phù hợp sẽ thu hút được khách hàng và tăng dư nợ tín dụng, tăng khả năng cạnh tranh, tăng thu nhập cho Ngân hàng. Để có được một chính sách lãi suất cho vay có hiệu quả, cán bộ Ngân hàng phải nắm được thực tế lãi suất và xu hướng biến động của lãi suất cho vay hợp lý. Trong những năm qua, Ngân hàng đã và đang áp dụng chính sách lãi suất một cách linh hoạt đối với các đối tượng khách hàng vay vốn và quy mô các khoản vay, ví dụ như có ưu đãi lãi suất cho khách hàng loại một, khách hàng loại hai có giảm lãi suất cho những món vay có giá trị lớn. Vì thế NCB Hải An nên mở rộng các mức lãi suất đa dạng theo thời gian và đối tượng khách hàng, mức độ sử dụng sản phẩm của Ngân hàng, có chính sách khuyến khích về lãi suất cho các khách hàng mới. Bên cạnh đó căn cứ vào tính chất, đặc điểm từng ngành nghề kinh doanh mà NCB Hải An có thể áp dụng các mức lãi suất khác nhau. Ví dụ:

_ Đối với khách hàng vay có TSBĐ thì NCB Hải An chú trọng về khách hàng hạn mức nhằm thúc đẩy khách hàng kinh doanh trong một thời gian nhất định mà ưu điểm là khi khách hàng tắt toán sẽ không bị phí phạt.

_ Đối với khách hàng không có TSBĐ thì chú trọng về khoản vay kinh doanh siêu tốc bởi vì hiện nay các ngân hàng TMCP trong địa bàn Hải Phòng thường áp dụng vay tín chấp với lãi suất cao trong khoảng từ 20% – 28%. Mà tại NCB Hải An luôn lấy khách hàng kinh doanh làm khách hàng trọng tâm nên có mức lãi suất linh hoạt là add-on 15%/ năm (đây là phương thức trả gốc lãi đều hàng tháng trong vòng 2 năm nhưng khách hàng có thể tắt toán bất kỳ lúc nào mà không bị phí phạt). Phương thức này áp dụng cho khách hàng mua tài sản cố định hoặc đầu tư kinh doanh ngắn hạn, khả năng sinh lời cao.

Thứ ba: Về phương thức cho vay vốn.

NCB Hải An cần đa dạng hoá các phương thức cho vay, cho vay theo nhu cầu, gắn với đặc điểm sản xuất kinh doanh của khách hàng. Với doanh nghiệp ngoài quốc doanh, hiện nay NCB Hải An chủ yếu áp dụng theo phương thức

cho vay từng lần. Điều này trong một chừng mực nào đó có thể gây ra những thủ tục phiền hà cho cả khách hàng và cán bộ tín dụng. Giải pháp ở đây là NCB Hải An nên cho vay theo hạn mức đối với các doanh nghiệp có nhu cầu vay trả thường xuyên, ổn định. Vấn đề đặt ra là hạn mức tín dụng đặt ra cho mỗi khách hàng là bao nhiêu? theo tôi, dựa vào tình hình SXKD và tài sản đảm bảo mà khách hàng và ngân hàng cùng thoả thuận một mức dư nợ tối đa trong thời hạn nhất định. Căn cứ vào mức dư nợ đó, khách hàng chỉ phải làm một lần các thủ tục cần thiết như hợp đồng tín dụng, hợp đồng cầm cố, thế chấp, bảo lãnh các hồ sơ pháp lý khác...những lần tiếp theo khách hàng chỉ cần làm giấy nhận nợ và giấy rút tiền. Như vậy cho vay theo hạn mức sẽ tiết kiệm được chi phí và thời gian cho khách hàng. Với Ngân hàng, Ngân hàng có thể biết được khách hàng đang gặp thuận lợi hay khó khăn gì để cùng khách hàng tháo gỡ. NCB Hải An cũng cần hướng tới đối tượng là dân cư. Nhu cầu vay vốn trong dân cư để phát triển sản xuất các hệ thống kinh doanh cá thể là rất lớn. ở các nước Âu, Mỹ và các nước công nghiệp mới nổi như Thái lan và Malaysia, cho vay tiêu dùng đặc biệt là vay trả góp chiếm tỷ trọng tương đối cao trong các ngân hàng. Vì vậy Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cần mở rộng dịch vụ cho vay tiêu dùng, cho vay thông qua dịch vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng nhằm mở rộng cho vay đối với cá thể.

NCB Hải An là một trong số ít các Ngân hàng đạt được những thành quả trong lĩnh vực cho vay đồng tài trợ. Đây là hình thức cho vay giảm được nhiều rủi ro vì các Ngân hàng tham gia cho vay đều thẩm định rất kỹ. Vì vậy, NCB Hải An cần phải tiếp tục phát huy những thành quả đã đạt được trong lĩnh vực đồng tài trợ.

Thứ tư: Về chính sách đảm bảo tiền vay.

Thông thường từ trước đến nay, đối với thành phần kinh tế quốc doanh, NCB Hải An thường cho vay tín chấp đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải có tài sản thế chấp. Theo tôi với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh, Ngân hàng cũng có thể cho vay bằng tín chấp. Hình thức bảo đảm này sẽ được áp dụng cho những khách hàng có tình

hình tài chính lành mạnh, có tài sản cố định và tài sản lưu động, sản xuất kinh doanh các mặt hàng không rủi ro và ổn định trên thị trường có quan hệ tốt với Ngân hàng. Thời gian cho vay không nên quá dài và mức cho vay không nên vượt quá vốn lưu động thực tế của người vay. NCB Hải An cũng cần xem xét cho vay thông qua việc chiết khấu, thương phiếu. Năm 2015 pháp lệnh thương phiếu ra đời thừa nhận việc mua bán chịu giữa các doanh nghiệp. Đó là có sở để thực hiện việc chiết khấu thương phiếu, nhưng trên thực tế thì Ngân hàng chưa áp dụng hình thức này mà mới áp dụng hình thức cho vay có bảo đảm bằng chứng từ. Nguyên nhân của việc này thì có nhiều trong đó chủ yếu là có rất ít các doanh nghiệp Việt nam sử dụng thương phiếu.

3.3.2. Về quy trình tín dụng.

Để hạn chế tối đa các yếu tố chủ quan và các biểu hiện tiêu cực trong việc thẩm định xét duyệt cho vay, đảm bảo tính khách quan, kịp thời phát hiện các khách hàng kém hiệu quả, dự án kém khả thi. NCB Hải An cần cải tiến và đổi mới quy trình xét duyệt thẩm định và cho vay, kiểm tra giám sát tình hình luân chuyển vốn vay.

Theo quy trình tín dụng, hồ sơ cho vay trước khi trình lãnh đạo ký duyệt cần phải được kiểm tra, xem xét toàn diện, chính xác và khách quan từ khâu lập hồ sơ, phân tích năng lực điều hành quản lý của chủ doanh nghiệp, tính khả thi của dự án, giá trị tài sản thế chấp, biện pháp thu hồi nợ. Do vậy nếu để cho một cán bộ tín dụng đảm nhiệm tất cả các khâu như hiện nay thì không tránh khỏi những sai sót do trình độ nghiệp vụ, yếu tố chủ quan kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng là khác nhau. Vì vậy, phòng tín dụng nên chia ra hai bộ phận.

Bộ phận một :Bộ phận quản lý doanh nghiệp có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng làm thủ tục và điều kiện vay vốn, tiếp nhận các hồ sơ vay vốn của khách hàng, phân loại hồ sơ để xem xét và đánh giá. Bộ phận này chuyên quản lý doanh nghiệp, thường xuyên theo dõi, kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay, tài sản thế chấp, kết quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, những thuận lợi, khó khăn để từ đó đề xuất ý kiến, biện pháp giải quyết đối với từng phương án

vay vốn. Bộ phận này thường xuyên xuống nơi làm việc để nắm rõ tình hình thực tế về báo cáo cho lãnh đạo và bộ phận thẩm định để theo dõi và chỉ đạo.

Bộ phận hai : Bộ phận thẩm định tín dụng hoạt động độc lập với bộ phận trên. Bộ phận này chủ yếu làm việc tại Ngân hàng, có nhiệm vụ phân tích xem xét dự án vay vốn về mọi mặt, phân tích khả năng trả nợ của khách hàng. Bộ phận này có thể xuống doanh nghiệp nắm tình hình thực tế và kiểm tra tài sản thế chấp cầm cố khi thẩm định dự án, căn cứ vào ý kiến đề xuất của bộ phận quản lý doanh nghiệp để đưa ra các phương án xử lý các vụ việc liên quan đến vốn vay. Trong bộ phận này Ngân hàng nên tuyển thêm một số cán bộ hiểu sâu về một số lĩnh vực cụ thể như điện, máy móc, thiết bị giao thông. ..để giúp cho công tác thẩm định đánh giá về các yếu tố kỹ thuật được đúng đắn và chính xác, nhanh chóng.

Hai bộ phận này cần có sự phối hợp đồng bộ nhịp nhàng vì nếu như một công đoạn nào đó thực hiện không đúng quy định sẽ ảnh hưởng đến công đoạn sau và kết quả của toàn bộ công việc.

Trong quy trình tín dụng, NCB Hải An cần tập trung vào bước thẩm định dự án và kiểm soát vốn sau khi vay

3.3.2.1. Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định

Nâng cao hiệu quả khâu thẩm định có tính chất quyết định tới hiệu quả cho vay sau này vì kết thúc khâu thẩm định sẽ đưa ra kết quả là có chấp nhận cho khách hàng vay hay không. Thẩm định gồm hai bước cơ bản là thu thập thông tin và xử lý thông tin

Thứ nhất: Thu thập thông tin

Việc thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau như phỏng vấn người xin vay, sổ sách của ngân hàng, các nguồn thu thập từ các doanh nghiệp thông qua báo cáo tài chính, tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp vay vốn, các nguồn thông tin từ dịch vụ, các cơ quan cung ứng thông tin và từ các nguồn khác... Hiện nay có nhiều nguồn thông tin với độ chính xác lẫn lộn nhau. Vì vậy, ngân hàng chọn lựa thông tin nào là chính xác là rất khó. NCB Hải An chủ yếu thu thập thông tin từ phía khách hàng thông qua phỏng vấn trực tiếp, báo cáo tài

chính, báo cáo kết quả kinh doanh và cũng có trường hợp ngân hàng cử cán bộ tới tận nơi sản xuất kinh doanh của khách hàng. Tuy nhiên nếu chỉ thu thập nguồn tin từ phía khách hàng thì không có độ tin cậy cao vì chúng ta biết rằng khách hàng luôn muốn vay Ngân hàng một cách nhanh chóng nên thường xuyên xảy ra hiện tượng thiếu trung thực khi đưa ra những thông tin về mình. Vì vậy, ngân hàng cần mở rộng phạm vi thu thập những nguồn thông tin khác nhưng phải biết chọn lọc để tránh hiện tượng “loãng thông tin”. Ngân hàng cần chú ý tới những nguồn sau:

- Cần chú trọng tới việc cử cán bộ có kiến thức nghiệp vụ Ngân hàng và có kiến thức chuyên môn của ngành nghề lĩnh vực mà khách hàng đang kinh doanh, đến tận địa bàn sản xuất của doanh nghiệp. Kết hợp với những thông tin do khách hàng cung cấp như báo cáo tài chính tình hình sản xuất kinh doanh.

- Ngân hàng phải thường xuyên theo dõi những thông tin được cung cấp từ hệ thống thông tin tín dụng của ngân hàng nhà nước Việt Nam, của ngân hàng NCB. Hệ thống thông tin này được đánh giá là đáng tin cậy vì do nhà nước quản lý. Tuy nhiên, hệ thống này mới được thành lập nên chưa hoàn thiện và đầy đủ cả về số lượng và hiệu quả. Thông tin thu được từ nguồn này mới chỉ có về tình hình dư nợ và nợ quá hạn phải thanh toán của doanh nghiệp tại các ngân hàng ngoại thương, các thông tin về thị trường, về kinh tế, xã hội... đều không có. Bên cạnh đó, các Ngân hàng còn chưa thực sự tuân thủ chặt chẽ yêu cầu cung cấp thông tin.

- Ngân hàng cần có bộ phận riêng quản lý các hồ sơ giấy tờ của khách hàng kể cả với những khách hàng tạm thời không có quan hệ tín dụng với Ngân hàng. Đây cũng sẽ là nguồn thông tin quan trọng trong nhiều trường hợp cần thiết.

- Chú trọng nguồn thông tin đại chúng vì đây là nguồn thông tin khách quan nhất. Mặt khác, Ngân hàng cần có sự hợp tác và trao đổi thường xuyên với những tổ chức tín dụng khác, các cơ quan, tổ chức chính quyền địa phương và giữ tốt mối quan hệ với khách hàng vì đôi khi họ có thể cung cấp cho chúng ta những thông tin quý báu.

Để có thể thu thập các thông tin, tôi xin đề xuất một số phương pháp thu thập thông tin sau:

- Phương pháp thu tin qua mạng máy tính nối với các tổ chức tín dụng khác.

- Phương pháp thu tin từ các biểu báo cáo

- Thu tin qua đường công văn từ các cơ quan quản lý của nhà nước hoặc chính quyền địa phương thuộc địa bàn hoạt động của Ngân hàng.

- Phương pháp thu tin trực tiếp từ doanh nghiệp, gặp gỡ trực tiếp để phỏng vấn lãnh đạo doanh nghiệp hoặc gián tiếp qua điện thoại, fax, tìm hiểu trực tiếp tại địa điểm sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp để chuyển đến doanh nghiệp gửi về Ngân hàng các thông tin dưới dạng văn bản.

- Thu thập thông tin từ trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của Ngân hàng nhà nước, phòng thông tin tín dụng của Ngân Hàng: đây là đầu mối thu thập các thông tin tín dụng liên quan đến khách hàng của các Ngân Hàng Thương Mại.

- Phương pháp thu thập thông tin từ các cơ quan thông tin báo chí, đây là phương pháp đơn giản nhưng rất hữu hiệu, thông tin có nguồn gốc xác thực, đa dạng, phong phú.

- Phương pháp thu thập thông tin qua các mạng thông tin điện tử như mạng Internet, Vinanet, mạng trí tuệ Việt Nam của FPT...

Như vậy, công việc thu thập thông tin rất phức tạp, vì vậy, Ngân hàng nên thiết lập một bộ phận thông tin tín dụng cho riêng mình. Điều này không chỉ làm tốt cho khâu thẩm định mà giúp ích cho cả quá trình cho vay của Ngân hàng, trong việc hạn chế rủi ro tín dụng, nâng cao hiệu quả công tác cho vay.

Thứ hai: Phân tích thông tin tín dụng

Khi có được các thông tin cần thiết thì việc lựa chọn khách hàng là rất quan trọng. Lâu nay trong thực tế thường chỉ có khách hàng lựa chọn Ngân hàng, Ngân hàng thực hiện tín dụng đối với hầu hết các khách hàng đến với mình. Thực ra ở đây phải là quan hệ hai chiều: Khách hàng lựa chọn Ngân hàng và Ngân hàng lựa chọn khách hàng. Điều này rất quan trọng vì nó hạn chế rủi ro cho Ngân hàng, đảm bảo vốn cho vay ra thu hồi đầy đủ, đúng hạn và có lãi, góp

phần nâng cao hiệu quả tín dụng của Ngân hàng. Khi lựa chọn khách hàng, Ngân hàng cần chú ý chọn khách hàng có hoạt động kinh doanh có hiệu quả, làm ăn có uy tín và sẵn lòng trả nợ đúng hạn. Ngân hàng có thể xem xét quan hệ kinh doanh của khách hàng với các tổ chức kinh tế khác qua nhiều năm để có cơ sở đánh giá mức độ, uy tín của khách hàng.

Việc lựa chọn khách hàng phải được thực hiện một cách chủ động (nghĩa là nếu biết đơn vị kinh tế nào làm ăn có hiệu quả và có uy tín thì Ngân hàng có thể chủ động đến đặt quan hệ tín dụng với đơn vị đó). Ngân hàng không nên ở thế bị động, ngồi chờ khách hàng đến gõ cửa xin vay, khi đó Ngân hàng mới xem xét có cho khách hàng vay hay không. Việc lựa chọn khách hàng phải áp dụng cho mọi thành phần kinh tế, tránh tình trạng đối với thành phần kinh tế quốc doanh, Ngân hàng cứ cho vay mà không xem xét đơn vị đó kinh doanh có hiệu quả hay không.

Để việc lựa chọn khách hàng được khoa học, Ngân hàng nên tiến hành phân tích và xếp loại các doanh nghiệp theo bốn nhóm tiêu thức: quy mô doanh nghiệp, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng và hiệu quả sản xuất kinh doanh. Cụ thể:

Quy mô doanh nghiệp được phân thành ba loại: doanh nghiệp quy mô lớn, vừa và nhỏ. Dựa trên các tiêu thức mức vốn điều lệ, số nhân viên, doanh số hoạt động.

Đánh giá khả năng thanh toán phân thành ba loại: doanh nghiệp có khả năng thanh toán tốt, trung bình và kém. Dựa trên cơ sở tính toán, phân tích khả năng tài chính doanh nghiệp, báo cáo ngân quỹ.

Đánh giá về quan hệ tín dụng của doanh nghiệp được phân thành năm loại: A, B, C, D, O trong đó bốn loại: A, B, C, D được xếp loại khoản vay tương ứng nhóm A có dư nợ tốt (khoản vay trong hạn có khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn, các khoản vay đã gia hạn nợ có khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn); nhóm B có dư nợ có vấn đề gồm các khoản nợ quá hạn ≤ 180 ngày; nhóm C là nhóm dư nợ tồi gồm các khoản nợ quá hạn trong 181- 359 ngày;

nhóm D là nhóm dư nợ rất tồi, các khoản nợ quá hạn > 360 ngày; nhóm O là doanh nghiệp chưa có quan hệ tín dụng.

Đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh được phân thành hai loại: doanh nghiệp kinh doanh thua lỗ và doanh nghiệp kinh doanh có lợi nhuận, dựa trên báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp trong kỳ để đánh giá.

Ngoài ra, Ngân hàng có thể tiến hành xếp loại người lãnh đạo quản lý, điều hành doanh nghiệp đang có quan hệ tín dụng tại các tổ chức tín dụng. Việc xếp loại này dựa trên tiêu thức kỹ năng và kinh nghiệm của các nhà quản lý.

Để nâng cao hiệu quả công tác thẩm định cần có sự phối hợp giữa các chuyên gia, những cán bộ tư vấn về các lĩnh vực như giá cả, kỹ thuật, kiểm tra chất lượng sản phẩm...

3.3.2.2. Nâng cao hoạt động kiểm tra, kiểm soát của Ngân hàng

Nâng cao vai trò của công tác thanh tra, kiểm soát là công việc rất quan trọng để đảm bảo hiệu quả cho vay. Do đó, khi Ngân hàng mở rộng đầu tư tín dụng để nâng cao hiệu quả tín dụng thì vai trò của công tác thanh tra, kiểm soát phải được nâng lên ở mức tương xứng.

Thông qua quá trình kiểm tra, giám sát vốn cho vay, Ngân hàng phải thường xuyên đánh giá mức độ tín nhiệm của khách hàng. Nếu phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, vi phạm... thì Ngân hàng phải thực hiện xử lý theo quyền và nghĩa vụ của mình theo quyết định của pháp luật. Điều này là rất cần thiết bởi vì trong quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng còn có thể qua nhiều thời gian mới bộc lộ những khuyết điểm nhất định. Vì thế phải giám sát khách hàng vay vốn theo dõi kịp thời khả năng rủi ro có thể xảy ra để có biện pháp đối phó thích hợp nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Trong thực tế, việc giám sát vốn vay của khách hàng lại tùy thuộc vào khả năng, trình độ và từng điều kiện cụ thể của cán bộ tín dụng. Nhất là trong điều kiện hiện nay báo cáo số liệu của các khách hàng ngoài quốc doanh thường có độ tin cậy thấp ngoài vòng kiểm soát của cơ chế hiện hành thì việc giải quyết khoa học thông tin sai sự thật một cách hữu hiệu là một vấn đề còn nhiều lúng

túng. Có chăng đây chỉ một biện pháp tình thế. Bởi vì, hiện nay ta chưa có biện pháp tích cực buộc các doanh nghiệp phải thực hiện đúng luật kế toán- thống kê và thực hiện kiểm toán bắt buộc hàng năm đối với tất cả các doanh nghiệp. Vì vậy phải tăng cường hiệu quả của giám sát vốn vay trong hoạt động của Ngân hàng với yêu cầu phải có chương trình giám sát riêng, cán bộ của bộ phận này phải có năng lực về đánh giá hoạt động tín dụng ở cả hai phía khách hàng và Ngân hàng. Những người làm công tác này không liên quan đến hoạt động cho vay, thu nợ. Nhiệm vụ của bộ phận này là đánh giá tình hình hoạt động tín dụng nói chung, hiệu quả tín dụng nói riêng để kiến nghị với các cấp lãnh đạo các biện pháp nhằm thiết lập hệ thống phòng ngừa rủi ro có thể xảy ra với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng mình.

Ngoài ra, Ngân hàng cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát nội bộ Ngân hàng nhằm thanh lọc những cán bộ tín dụng mất phẩm chất, tiêu cực, gây thất thoát tài sản và làm mất uy tín của Ngân hàng.

3.3.3. Chứng khoán hoá các khoản nợ

Để hạn chế rủi ro do biến động về tỷ giá, tăng gánh nặng trả nợ cho khách hàng, NCB Hải An nên khuyến khích các doanh nghiệp tham gia các giao dịch về ngoại tệ khi vay vốn. Khách hàng có thể tham gia các giao dịch kỳ hạn, giao dịch trên thị trường tương lai, giao dịch trên thị trường quyền chọn.

Khi tham gia các giao dịch về ngoại tệ, doanh nghiệp hạn chế, xác định trước được mức lỗ tối đa của doanh nghiệp khi có biến động về tỷ giá. Trong trường hợp dự đoán chính xác, doanh nghiệp có thể thu lợi từ hoạt động này.

Để khuyến khích khách hàng tham gia vào các giao dịch về ngoại tệ, NCB Hải An nên chủ động giới thiệu chi tiết, rõ ràng cho khách hàng về cách thức, nội dung, bản chất của giao dịch đồng thời tham gia mạnh mẽ vào thị trường tài chính quốc tế.

3.3.4. Nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên, có định hướng phát triển nguồn nhân lực

Con người luôn là nhân tố có tính chất quyết định trong mọi hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội nói chung và trong hoạt động cho vay nói riêng.

Toàn bộ những quyết định cho vay, tiến trình thực hiện cho vay, thu hồi nợ không có máy móc hay một công cụ nào khác ngoài cán bộ tín dụng đảm nhiệm. Vì vậy, kết quả cho vay phụ thuộc rất lớn vào trình độ nghiệp vụ, tính năng động sáng tạo và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng. NCB Hải An là Ngân hàng có đại đa số đội ngũ cán bộ có trình độ đại học, cao đẳng, tại chức và trên đại học đã được đào tạo về chuyên môn Ngân hàng. Tuy nhiên, trong thực tế do tính chất phức tạp của nền kinh tế thị trường, sự phức tạp và đầy khó khăn trong công tác cho vay thì với đội ngũ cán bộ như hiện nay chưa thể đáp ứng kịp thời. Thực tế đòi hỏi cán bộ tín dụng luôn phải học hỏi, trau dồi kiến thức nghiệp vụ và cả những kiến thức tổng hợp khác một cách thường xuyên. Do đó để nâng cao hiệu quả tín dụng, Ngân hàng cũng nên đề ra chính sách phát triển nguồn nhân lực và chăm lo việc đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn của các cán bộ với một số biện pháp như:

- Chuyên môn hoá cán bộ tín dụng: Mỗi cán bộ tín dụng sẽ được giao phụ trách một nhóm khách hàng nhất định, có những đặc điểm chung về ngành nghề kinh doanh hoặc loại hình doanh nghiệp. Việc phân nhóm tùy theo năng lực, sở trường, kinh nghiệm của từng cán bộ tín dụng. Qua đó, cán bộ tín dụng có thể hiểu biết khách hàng một cách sâu sắc, tập trung vào một công việc của mình và giảm chi phí trong điều tra, tìm hiểu khách hàng, giảm sai sót trong quá trình thẩm định, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

- Đào tạo các kỹ năng: Ngân hàng cần đào tạo cán bộ tín dụng theo các kỹ năng như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng điều tra, kỹ năng phân tích, kỹ năng viết, kỹ năng đàm phán...

- Có cơ chế khen thưởng, đãi ngộ hợp lý đối với các cán bộ tín dụng, thưởng phạt nghiêm minh: những cán bộ tín dụng thiếu tinh thần trách nhiệm, làm thất thoát vốn, vi phạm cơ chế cần được xử lý nghiêm khắc, đặc biệt đối với những cán bộ tín dụng có hành vi tiêu cực làm ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng. Tùy theo mức độ có thể áp dụng các hình thức xử lý, kỷ luật như: chuyển công tác khác, tạm đình chỉ, sa thải... Ngoài việc nâng cao trách nhiệm của cán bộ Ngân hàng phải có chế độ khen thưởng đối với những cán bộ có thành tích

xuất sắc trong hoạt động tín dụng. Đây là việc làm quan trọng nhằm giải quyết tình trạng cán bộ tín dụng “ngại” cho vay. Do yếu tố tâm lý cán bộ tín dụng cho rằng nếu cho vay thu nợ hàng trăm tỷ cũng không được khen tặng, tăng lương nhưng chỉ cần một phát sinh quá hạn là bị chỉ trích, xử lý và bị coi là yếu kém

3.4. KIẾN NGHỊ

3.4.1. Kiến nghị đối với Ngân Hàng NCB

- Ngân hàng NCB nên dành cho NCB Hải An cũng như các chi nhánh của mình nhiều quyền quyết định hơn nhằm nâng cao tính tự chủ của các chi nhánh.

Hiện nay, cơ chế hoạt động của Ngân hàng NCB là hạch toán phụ thuộc, điều này đã làm đã làm giảm tính tự chủ trong hoạt động của các đơn vị thành viên. Cụ thể, về địa bàn hoạt động của các chi nhánh, chi nhánh chỉ được quyền cho vay đối với các đơn vị sản xuất kinh doanh trên địa bàn, nếu muốn cho vay với các doanh nghiệp khác địa bàn thì phải được sự đồng ý của Ngân hàng NCB và phải kết hợp với chi nhánh trên địa bàn đó. Như vậy, tính cạnh tranh ngay trong hệ thống Ngân hàng ngoại thương đã không có, các chi nhánh không nỗ lực tìm kiếm khách hàng. Mặt khác, do nhu cầu của các doanh nghiệp, trụ sở chính là ở một nơi nhưng văn phòng đại diện, chi nhánh thì có ở rất nhiều nơi, theo đó khách hàng của doanh nghiệp cũng ở rất nhiều nơi. Nhu cầu đặt quan hệ với nhiều Ngân hàng của một doanh nghiệp là rất lớn. Nếu theo cơ chế hiện nay thì nhu cầu của doanh nghiệp không được đáp ứng. Chính vì vậy, Ngân hàng NCB nên cho phép chi nhánh mở rộng địa bàn hoạt động của mình.

Tóm lại, cơ chế hạch toán phụ thuộc làm cho các chi nhánh không có nhiều động lực trong hoạt động của mình vì lỗ hay lãi đều chuyên lên trên. Xu hướng hiện nay, Ngân hàng NCB nên chuyển sang hoạt động theo cơ chế tập đoàn, không can thiệp quá sâu vào hoạt động của các chi nhánh mà chỉ nên tham gia góp vốn.

- Ngân Hàng NCB nên tổ chức nhiều hội thảo chuyên đề tín dụng để cho các cán bộ tín dụng của các chi nhánh có điều kiện trao đổi kinh nghiệm công tác và nâng cao trình độ của mình.

- Ngân Hàng NCB nên nghiên cứu tạo ra hành lang pháp lý để bảo vệ cán bộ tín dụng.

- Ngân Hàng NCB nên tiếp tục phát huy việc sử dụng mạng vi tính để thu nhận số liệu báo cáo, hạn chế làm báo cáo bằng tay để cán bộ tín dụng tập trung thời gian vào chuyên môn hơn.

- Triển khai kịp thời, hướng dẫn cụ thể các văn bản, quyết định của Ngân hàng Nhà nước.

- Để phục vụ khách hàng vay vốn một cách thuận lợi, nhanh chóng, đề nghị Ngân hàng NCB cho phép bỏ những thủ tục giấy tờ không cần thiết. Hiện nay, đã có rất nhiều khách hàng là các doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, hộ sản xuất kinh doanh phản nản rằng để vay vốn của Ngân hàng thì cần phải có quá nhiều điều kiện liên quan đến nhiều loại giấy tờ không cần thiết và tốn rất nhiều thời gian.

- Đặc biệt đối với chiết khấu giấy tờ có giá Ngân NCB phải có hướng dẫn cụ thể với thủ tục gọn nhẹ, giải quyết cho vay nhanh chóng để thu hút được khách hàng.

- Phối hợp chặt chẽ với Ngân hàng Nhà nước để tổ chức có hiệu quả chương trình thông tin tín dụng, nâng cao hiệu quả và mở rộng phạm vi thông tin, giúp các chi nhánh phòng ngừa rủi ro một cách tốt nhất.

- Tăng cường hoạt động thanh tra kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống nhằm chấn chỉnh các hoạt động của chi nhánh và đội ngũ nhân sự.

3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Thứ nhất: Cần nâng cao hiệu quả công tác thông tin tín dụng

Ngân hàng thương mại khi cho bất cứ một khách hàng nào vay thì đều cần phải có thông tin về khách hàng đó để có quyết định cho vay đúng đắn. Hoạt động tín dụng muốn đạt hiệu quả cao, an toàn cần phải có hệ thống thông tin hữu hiệu phục vụ công tác này. Nhận thức rõ vai trò và yêu cầu thông tin phục vụ công tác tín dụng và kinh doanh Ngân hàng, ban lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước đã sớm cho chủ trương xây dựng hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro tín

dụng mà sau này đã trở thành hệ thống thông tin tín dụng (gọi tắt là CIC) của Ngân hàng.

Hệ thống CIC đã phần nào cải thiện tình trạng thiếu thông tin tín dụng phục vụ công tác cho vay của các Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng. Tuy nhiên, do mới được thành lập, còn đang trong giai đoạn củng cố và hoàn thành nên CIC vẫn còn phải đương đầu với nhiều khó khăn trong việc thu thập và xử lý thông tin. Việc thu thập và cập nhật các thông tin biến động của CIC thực hiện vẫn chưa có hiệu quả. Các số liệu cập nhật không kịp thời, độ tin cậy thấp đã khiến cho Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng thường ít sử dụng tài liệu do CIC cung cấp. Một trong số những nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng này là: thông tin của CIC phần lớn là do các doanh nghiệp, các tổ chức tín dụng cung cấp. Thông tin này thường phản ánh sai lệch do các doanh nghiệp chưa thực hiện đúng và đầy đủ pháp lệnh về kế toán thống kê, việc cung cấp thông tin không kịp thời làm cho các thông tin thường bị lạc hậu so với thời điểm cung cấp. Về phía các tổ chức tín dụng, chưa tuân thủ đúng các quy định về cung cấp thông tin, xác nhận dư nợ của khách hàng, thiếu tinh thần hợp tác với nhau để cho vay một khách hàng mà có khi còn bí mật thông tin về khách hàng mà mình biết để đảm bảo quyền lợi cho mình.

Chính vì vậy, đề nghị Ngân hàng Nhà nước cần sớm có giải pháp để hoạt động của trung tâm này phát huy hiệu quả. Cần bắt buộc các Ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng tham gia vào hoạt động của hệ thống CIC, coi đó như một quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

Thứ hai: Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện các quy chế, quy định và môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng. Cụ thể:

- Công ty mua bán nợ đã được thành lập song đến nay thì công ty này hoạt động không có hiệu quả, chưa thực hiện được nhiệm vụ xử lý nợ đọng băng của các Ngân hàng. Công ty mua bán nợ cần mua lại các khoản nợ khó đòi của các Ngân hàng thương mại sau đó tiến hành phân loại trên cơ sở cơ cấu lại để nâng cao giá trị đem bán cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Các công ty

này là một bộ phận trực thuộc Ngân hàng Nhà nước nên hoạt động có tính chất như một doanh nghiệp nhà nước.

- Ngân hàng Nhà nước cần đưa ra những quy định cụ thể, rõ ràng về việc trích lập quỹ dự phòng rủi ro, các mức trích lập cũng như danh mục nội dung cần trích lập để các tổ chức tín dụng chủ động trong vấn đề giải quyết các khoản nợ có vấn đề của mình.

Thứ ba: Thành lập công ty bảo hiểm tín dụng

- Khi doanh nghiệp gặp rủi ro dẫn đến tình trạng không có khả năng thanh toán với Ngân hàng, tùy theo tính chất của từng loại rủi ro và tình hình tài chính của doanh nghiệp, Ngân hàng thương mại có thể sử dụng các biện pháp như: trích chuyển tài khoản tiền gửi của khách hàng tại các Ngân hàng thương mại, gia hạn các khoản tín dụng, bán tài sản thế chấp, khoan nợ và cuối cùng là bù đắp bằng quỹ rủi ro. Quỹ rủi ro không phải bao giờ cũng là cái phao cứu sinh của các Ngân hàng, bởi quỹ này có những hạn chế nhất định:

+ Quy mô của quỹ nhỏ (chỉ được trích 10% lợi nhuận sau thuế của Ngân hàng thương mại cho tới khi bằng vốn điều lệ) cho nên không có khả năng bù đắp khi có rủi ro lớn.

KẾT LUẬN

Với mục tiêu nghiên cứu của đề tài là tổng hợp lý luận, phân tích đánh giá thực trạng và đưa ra các giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng nhằm góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, năng lực cạnh tranh của NCB – Chi nhánh Hải An trong tiến trình hội nhập, khóa luận đã thực hiện được những nội dung chủ yếu sau:

Một là, khóa luận trình bày tổng quan lý luận cơ bản về tín dụng ngân hàng và hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng. Trong đó đề cập khái niệm, đặc điểm; vai trò của tín dụng đối với các chủ thể trong nền kinh tế; các sản phẩm tín dụng; những chỉ tiêu đánh giá sự phát triển tín dụng của NHTM. Khóa luận đưa ra những trường hợp ngân hàng nước ngoài thành công trên thị trường ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam từ đó chỉ ra bài học kinh nghiệm phát triển tín dụng cho các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và cho NCB – Chi nhánh Hải An nói riêng.

Hai là, khóa luận đi vào nghiên cứu thực trạng, giải pháp và biện pháp nâng cao chất lượng tín dụng của NCB – Chi nhánh Hải An giai đoạn 2017 – 2019. Đồng thời, cũng nêu lên những hạn chế cần khắc phục như: chưa tạo được sản phẩm dịch vụ mang tính đột phá, tổ chức bộ máy bán lẻ chưa chuyên nghiệp, khâu quảng bá, tiếp thị còn yếu... và những nguyên nhân của những hạn chế đối với việc phát triển hoạt động tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng tại NCB – Chi nhánh Hải An như: chưa chú trọng đúng mức đến vấn đề hoàn thiện và phát triển tín dụng một cách toàn diện, hạn chế do trình độ quản lý, mạng lưới kênh phân phối hoạt động hiệu quả chưa cao, thiếu tính đồng bộ trong triển khai bán lẻ từ Hội sở chính đến chi nhánh và phòng giao dịch.

Ba là, trên cơ sở những nguyên nhân hạn chế và những định hướng phát triển của NCB – Chi nhánh Hải An, khóa luận đưa ra 4 giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với NCB – Chi nhánh Hải An như: (1) giải pháp phát triển và nâng cao trình độ chuyên môn của CBTD; (2) Thành lập bộ phận

phân tích, dự báo thông tin vĩ mô; (3) Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng; (4) Nhóm các giải pháp hỗ trợ khác.

Những giải pháp nêu trên cần phải được triển khai một cách đồng bộ và vững chắc nhằm thực hiện được chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ song hành với bán buôn, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và giữ vững vị thế của NCB – Chi nhánh Hải An trong thời kỳ cạnh tranh và hội nhập.

Đây là đề tài không mới nhưng là nội dung quan tâm của NCB – Chi nhánh Hải An nói riêng và của những ngân hàng trước đây chỉ tập trung hoạt động kinh doanh nói chung. Vì trong tình hình hội nhập, có sự cạnh tranh gay gắt không chỉ ở các ngân hàng trong nước mà còn ở các ngân hàng nước ngoài khiến cho mảng hoạt động kinh doanh bán buôn trước đây không còn là lợi thế so sánh nữa.

Em rất mong được sự đóng góp quý báu của các nhà khoa học, quý thầy cô, các anh chị và các bạn để những khiếm khuyết và hạn chế của khóa luận được bổ sung và hoàn chỉnh hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật các tổ chức tín dụng, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
2. Nguyễn Văn Tiến (2013), Tín dụng ngân hàng, NXB Thống kê.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam , Luật các tổ chức tín dụng
4. TS Nguyễn Minh Kiều, năm 2017, Nghiệp Vụ Ngân Hàng Thương Mại, NXB Thống Kê
5. NHNN Việt Nam, quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN, quyết định 493/2007/QĐ-NHNN, quyết định 18/2007/QĐ-NHNN
6. Báo cáo tài chính của NCB – Chi nhánh Hải An năm 2017,2018,2019.
7. Chính phủ (2015), Nghị định số 55/NĐ-CP ngày 09/06/2015 của Chính phủ về Chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn (thay cho Nghị định số 41/NĐ-CP)
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2016), Thông tư số 36/2016/TT-NHNN Ngày 30/06/2016 quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.
9. Ngân hàng NCB – Chi nhánh Hải An (2017-2019). Báo cáo tổng kết công tác tín dụng của chi nhánh Hải An năm 2017.2018.2019