

## LỜI NÓI ĐẦU

---

Trong điều kiện hiện nay, khi khu vực hoá, toàn cầu hoá đang trở thành xu hướng phổ biến thì bên cạnh quá trình hợp tác theo nguyên tắc hai bên cùng có lợi, giữa các quốc gia luôn kèm theo quá trình cạnh tranh gay gắt, khốc liệt. Để có thể vực dậy và phát triển một nền kinh tế với một cơ sở hạ tầng yếu kém về mọi mặt, để có thể thắng được trong cạnh tranh, chúng ta cần có rất nhiều vốn. Kênh dẫn vốn trong nước quan trọng nhất cho nền kinh tế là hệ thống ngân hàng. Để có thể thu hút được nhiều vốn thì một trong những điều cần phải làm là làm tốt công tác tạo đầu ra, tức là cấp tín dụng cho nền kinh tế.

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

Với Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội, hoạt động tín dụng trong những năm gần đây là khá tốt, dư nợ qua các năm tăng cao, tỷ lệ nợ quá hạn giảm. Tuy nhiên, kết quả hoạt động tín dụng vẫn chưa cao như mong muốn. Chúng ta sẽ thấy rõ điều đó trong phân thực trạng chất lượng tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội được đề cập ở chương 2 của chuyên đề này. Trước xu thế hội nhập và cạnh tranh Ngân hàng cần nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng.

Xuất phát từ thực tiễn đó, em đã chọn đề tài “**Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội**” nhằm mục đích đưa ra những giải pháp có căn cứ khoa học và thực tiễn, góp phần giải quyết những vấn đề còn hạn chế để nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội.

Theo luật các tổ chức tín dụng của Việt Nam, hoạt động tín dụng bao gồm nhiều hoạt động như chiết khấu, bảo lãnh, cho vay, cho thuê... Song trong bản đề án này em chỉ đề cập tới chất lượng tín dụng ở góc độ cho vay.



Luận Văn tốt nghiệp

---

**BẢN CHUYÊN ĐỀ ĐƯỢC CHIA LÀM 3 CHƯƠNG**

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

**Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội.**

**Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội.**

## Chương I

# Các vấn đề cơ bản về chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại

### 1.1. HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1.1. Khái niệm hoạt động tín dụng

Ngân hàng là nơi biểu hiện tập trung nhất mọi hoạt động kinh tế của đất nước. Những thông tin có liên quan đến hoạt động ngân hàng luôn là mối quan tâm hàng đầu của các doanh nghiệp, chính phủ và các tầng lớp dân cư.

Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế, hoạt động trên lĩnh vực tiền tệ. Trong đó, hoạt động tài trợ cho khách hàng trên cơ sở tín nhiệm (tín dụng) là hoạt động chủ yếu đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng thương mại. Quy mô, chất lượng tín dụng ảnh hưởng quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

Tín dụng ngân hàng là một khái niệm dùng để chỉ mối quan hệ kinh tế giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác) và bên đi vay. Trong đó bên cho vay chuyển giao cho bên đi vay sử dụng một lượng giá trị (thường dưới hình thái tiền) trong một thời gian nhất định theo những điều kiện mà hai bên đã thoả thuận (thời gian, phương thức thanh toán lãi- gốc, thế chấp...)

Qua đó ta thấy:

Tín dụng là sự cung cấp một lượng giá trị dựa trên cơ sở lòng tin- người cho vay tin tưởng người đi vay sử dụng vốn vay có hiệu quả sau một thời gian nhất định và do đó có khả năng trả được nợ. Với ngân hàng, để có thể tin được vào khách hàng, ngân hàng luôn thẩm định định giá khách hàng trước khi cho vay. Nếu khâu này thực hiện một cách khách quan, chính xác thì việc cho vay của ngân hàng gặp ít rủi ro và ngược lại.

Tín dụng là sự chuyển nhượng một lượng giá trị có thời hạn. Đặc trưng này của tín dụng xuất phát từ tính chuyển nhượng tạm thời. Để đảm bảo thu hồi

nợ đúng hạn, ngân hàng xác định thời hạn cho vay dựa vào quá trình luân chuyển vốn của khách hàng và tính chất vốn của ngân hàng. Nếu ngân hàng

## Luận Văn về tín dụng

định kỳ hạn nợ một cách phù hợp với khách hàng thì khả năng trả nợ đúng hạn cao và ngược lại.

Tín dụng dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi. Sở dĩ như vậy là vì vốn hoạt động của ngân hàng chủ yếu là huy động từ bên ngoài, vốn chủ sở hữu ít khi được sử dụng để sản xuất kinh doanh mà được sử dụng chủ yếu để đầu tư vào tài sản cố định. Chính vì vậy, sau một thời gian nhất định ngân hàng phải trả lại cho người gửi ngân hàng. Mặt khác ngân hàng cần phải có nguồn để bù đắp chi phí như trả lương, khấu hao... Do đó, người vay ngoài việc trả gốc còn phải trả cho ngân hàng một khoản lãi. Đó là nguồn thu nhập chính của ngân hàng, là cơ sở để ngân hàng tồn tại và phát triển.

Khi cho vay, cái mà ngân hàng thu được là lợi nhuận sau khi đã trừ đi tất cả các khoản phí. Đồng thời đi kèm với lợi nhuận dự kiến có rủi ro. Rủi ro tín dụng sẽ xảy ra khi khách hàng không thực hiện đầy đủ những cam kết trong hợp đồng tín dụng (Không trả đúng hạn hoặc không trả). Ngân hàng luôn phải xem xét mối quan hệ giữa lợi nhuận và rủi ro để định ra một mức lãi suất phù hợp. Rõ ràng, với một dự án có độ rủi ro cao hơn thì chi phí nợ của doanh nghiệp đó phải cao hơn và ngược lại.

### 1.1.2. Các hình thức tín dụng của Ngân hàng

Phân loại tín dụng là việc sắp xếp các khoản vay theo nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Phân loại tín dụng một cách khoa học sẽ giúp cho nhà quản trị lập một quy trình tín dụng thích hợp, giảm thiểu rủi ro tín dụng. Trong quá trình phân loại có thể dùng nhiều tiêu thức để phân loại, song thực tế các nhà kinh tế học thường phân loại tín dụng theo các tiêu thức sau đây:

#### *1.1.2.1. Theo mục đích sử dụng tiền vay và của người vay*

Căn cứ vào tiêu thức này, người ta chia tín dụng ra làm hai loại:

- *Tín dụng đối với người sản xuất và lưu thông hàng hoá*: Là loại cấp tín dụng cho các đơn vị kinh doanh để tiến hành sản xuất, lưu thông hàng hoá. Nguồn trả nợ của hoạt động này là kết quả hoạt động kinh doanh. Vì vậy Ngân hàng cần phải có đầy đủ các thông tin cần thiết về khách hàng của mình, về phương án sản xuất kinh doanh của họ.



## Luận Văn về nghiệp vụ

- *Tín dụng tiêu dùng*: Là loại tín dụng cho các cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng như mua sắm nhà cửa, xe cộ, các loại hàng hoá lâu bền như máy giặt, điều hoà, tủ lạnh. ...ở đây, nguồn trả nợ là thu nhập trong tương lai của người vay.

Với cách phân loại này, ngân hàng sẽ có quy trình nghiệp vụ cụ thể để đảm bảo ngân hàng có đủ tiền để cho vay và thu hồi nợ theo đánh giá mức độ rủi ro và mức lãi xuất được đặt ra cho từng loại.

### 1.1.2.2. Theo thời hạn sử dụng tiền vay của người vay

Căn cứ vào tiêu thức này, người ta chia tín dụng ra làm hai loại:

- *Tín dụng có thời hạn*: Là loại tín dụng mà thời điểm trả nợ được xác định cụ thể. Đó có thể là một năm, hai năm,....

+Tín dụng ngắn hạn: Là loại tín dụng có thời hạn dưới một năm và được sử dụng để bổ sung sự thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của doanh nghiệp và phục vụ các nhu cầu sinh hoạt của các cá nhân. Với loại tín dụng này, ít có rủi ro cho ngân hàng vì trong thời gian ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có xảy ra thì ngân hàng có thể dự tính được.

+Tín dụng trung hạn: Là loại tín dụng có thời hạn từ một năm đến năm năm và chủ yếu được sử dụng để mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng sản xuất và xây dựng các công trình nhỏ, có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Loại tín dụng này có mức độ rủi ro không cao vì ngân hàng có khả năng dự đoán được những biến động có thể xảy ra.

+Tín dụng dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn trên năm năm, được sử dụng để cấp vốn cho xây dựng cơ bản, đầu tư xây dựng các xí nghiệp mới, các công trình thuộc cơ sở hạ tầng( đường xá, bến cảng, sân bay... ), cải tiến và mở rộng sản xuất với quy mô lớn. Loại tín dụng này có mức độ rủi ro rất lớn vì trong thời gian dài thì có những biến động xảy ra không lường trước được.

- *Tín dụng không thời hạn*: Là loại tín dụng mà thời hạn hoàn trả tiền vay không được xác định khi ký hợp đồng vay mà thay vào đó là điều kiện về việc thu hồi khoản tiền cho vay của ngân hàng hoặc việc trả nợ của người vay. Ví dụ ngân hàng không thu gởi theo thời hạn nhất định mà chỉ thu lãi; người



## Luận Văn về tín dụng

vay sẽ trả nợ cho Ngân hàng khi nhu cầu vay thêm không cần thiết nữa do quy mô sản xuất giảm hoặc doanh nghiệp lấy nguồn khác để tự bổ xung; ngân hàng muốn thu hồi gốc phải báo trước cho người vay. Như vậy khi quy mô sản xuất của doanh nghiệp tăng lên, doanh nghiệp sẽ đi vay không thời hạn (vì hết tiền đầu tư cho chu kỳ sản xuất kinh doanh này lại cần tiếp).

### 1.1.2.3. Theo điều kiện đảm bảo

Căn cứ vào tiêu thức này, tín dụng được chia làm hai loại:

- *Tín dụng có bảo đảm*: Là loại tín dụng dựa trên cơ sở các bảo đảm như thế chấp, cầm cố, hoặc có sự bảo lãnh của người thứ ba. Ngân hàng nắm giữ tài sản của người vay để xử lý thu hồi nợ khi người vay không thực hiện được các nghĩa vụ đã được cam kết trong hợp đồng tín dụng. Hình thức này được áp dụng đối với những khách hàng không có uy tín cao với ngân hàng. Mặc dù là có tài sản đảm bảo nhưng hình thức tín dụng này vẫn có độ rủi ro cao vì tài sản có thể bị mất giá hay người bảo lãnh không thực hiện nghĩa vụ của mình.

- *Tín dụng không có bảo đảm*: Là loại tín dụng không có tài sản thế chấp, cầm cố, hoặc không có sự bảo lãnh của người thứ ba. Việc cấp tín dụng chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng. Muốn vậy, ngân hàng phải đánh giá hiệu quả sử dụng tiền vay của người vay, khách hàng không được phép giao dịch với bất kỳ ngân hàng nào khác. Mặc dù không có tài sản đảm bảo nhưng đây là một loại tín dụng ít rủi ro cho ngân hàng vì khách hàng có uy tín rất lớn và khả năng trả nợ rất cao thì mới được cấp tín dụng mà không cần đảm bảo.

### 1.1.2.4. Theo đồng tiền được sử dụng trong cho vay

Căn cứ vào tiêu thức này, tín dụng được chia làm hai loại:

- *Cho vay bằng đồng bản tệ*: Là loại tín dụng mà ngân hàng cấp tiền cho khách hàng bằng VND. Nước ta quy định, cho vay để thanh toán trong nước thì chỉ được vay bằng VND.

- *Cho vay bằng ngoại tệ*: Là loại tín dụng mà ngân hàng cấp tiền cho khách hàng bằng đồng ngoại tệ. Nước ta quy định, cho vay bằng ngoại tệ chỉ phục vụ cho nhập khẩu; đối với khách hàng thu mua hàng xuất khẩu thì Ngân

## Luận Văn tèt nghiÖp

---

hàng cho vay bằng ngoại tệ nhưng phải bán luôn cho ngân hàng và dùng VND đi mua hàng xuất khẩu.

### ***1.1.2.5. Theo đối tượng tín dụng***

Căn cứ vào tiêu thức này, người ta chia tín dụng ra làm hai loại:

- *Cho vay để đáp ứng yêu cầu về tài sản lưu động*: Là loại tín dụng được sử dụng để bù đắp vốn lưu động thiếu hụt tạm thời. Đây là loại tín dụng có mức độ rủi ro thấp vì vốn lưu động của doanh nghiệp là vốn luân chuyển trong chu kỳ sản xuất kinh doanh nên Ngân hàng có thể theo dõi thường xuyên và nếu có biến động xảy ra thì kịp thời thu hồi vốn.

- *Cho vay để đáp ứng yêu cầu về tài sản cố định*: Là loại tín dụng được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng sản xuất, xây dựng các xí nghiệp và các công trình mới. Hình thức tín dụng này thường có mức độ rủi ro cao vì khả năng thu hồi vốn chậm hơn.

### ***1.1.2.6. Ngoài ra tín dụng còn được phân chia theo các cách sau***

Theo xuất xứ của tín dụng có:

- *Tín dụng gián tiếp.*
- *Tín dụng trực tiếp.*
  
- *Tín dụng cho doanh nghiệp, tổ chức tài chính khác vay.*
- *Tín dụng cho nhà nước vay.*
- *Tín dụng cho người tiêu dùng vay.*

Dựa vào các cách phân loại trên, các nhà phân tích sẽ biết được kết cấu tín dụng của từng loại tín dụng (là tỷ trọng của từng loại tín dụng trên tổng dư nợ). Từ kết cấu tín dụng đó, so sánh với kết cấu nguồn huy động, so với nhu cầu của nền kinh tế, sẽ giúp cho các nhà phân tích đánh giá, xem xét kết cấu tín dụng đã phù hợp với ngân hàng chưa. Từ đó đưa ra các giải pháp thích hợp.

### **1.1.3. Vai trò của hoạt động tín dụng Ngân hàng đối với sự phát triển kinh tế**

Trong nền kinh tế thị trường, các quan hệ kinh tế vận động theo các quy luật khách quan như: Quy luật giá trị, quy luật cung- cầu, quy luật cạnh

tranh.... Các doanh nghiệp để có thể đứng vững trên thương trường thì cần phải có vốn để đầu tư và tín dụng ngân hàng là một trong những nguồn vốn tối ưu để doanh nghiệp có thể khai thác. Các doanh nghiệp phát triển cũng có nghĩa là nền kinh tế phát triển. Như vậy, tín dụng ngân hàng là đòn bẩy mạnh mẽ thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế và góp phần điều hành nền kinh tế thị trường. Vai trò của tín dụng ngân hàng được thể hiện trên các khía cạnh sau:

- ***Thứ nhất: Tín dụng ngân hàng làm tăng hiệu quả kinh tế.***

Các doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh dựa trên vốn chủ sở hữu và vốn vay. Một trong những nguồn để vay là từ ngân hàng, đó là nguồn tài trợ hiệu quả bởi vì nó thoả mãn nhu cầu vốn về số lượng và thời hạn. Hơn nữa, để có thể vay vốn được từ ngân hàng thì các doanh nghiệp cần phải nâng cao uy tín của mình đối với ngân hàng, đảm bảo được các nguyên tắc tín dụng. Muốn vậy, trong các dự án kinh doanh của mình, doanh nghiệp phải chọn dự án có mức sinh lãi cao nhất. Để các dự án khả thi, doanh nghiệp phải tìm hiểu thị trường khai thác thông tin để định lượng hoạt động kinh doanh của mình sao cho có hiệu quả. Điều đó làm tăng hiệu quả kinh tế của dự án, phương án.

Mặt khác, một trong những quy định tín dụng của ngân hàng là khâu giám sát sử dụng vốn vay. Với việc giám sát này của ngân hàng, bắt buộc doanh nghiệp phải sử dụng vốn vay đúng mục đích, phải nhạy bén với những thay đổi của thị trường, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả kinh tế. Bên cạnh đó, vai trò tư vấn của cán bộ tín dụng sẽ giúp cho doanh nghiệp lường trước được những khó khăn, vượt qua khó khăn để đứng vững, điều này cũng góp phần nâng cao hiệu quả kinh tế.

- ***Thứ hai: 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 có hiệu quả.***

Do đặc điểm tuần hoàn vốn nên trong quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp luôn có sự không ăn khớp về thời gian và khối lượng giữa lượng tiền cần thiết để dự trữ vật tư hàng hoá cho quá trình sản xuất kinh doanh trước đó. Vì vậy, luân chuyển tiền tệ của doanh nghiệp có lúc thừa, có lúc thiếu vốn. Nguồn vốn doanh nghiệp tạm thời nhàn rỗi

**Luận Văn tốt nghiệp**

cùng với các nguồn tiết kiệm từ dân cư, nguồn kết dư từ ngân sách... được ngân hàng thương mại huy động và sử dụng để đầu tư cho các doanh nghiệp đang tạm thời thiếu vốn, cho nhu cầu tiêu dùng tạm thời vượt quá thu nhập của dân chúng, cũng như cho nhu cầu chi của ngân sách nhà nước khi chưa có nguồn thu.

Thông qua cơ chế sàng lọc, giám sát Ngân hàng thương mại sẽ chỉ cho vay các dự án có tính khả thi cao, khả năng thu hồi vốn lớn. Điều này tạo nên một cơ chế phân phối vốn hiệu quả.

- ***Thứ ba: Tín dụng ngân hàng góp phần hỗ trợ các chiến lược kinh tế và các chính sách tiền tệ.***

Một trong những đặc điểm quan trọng của ngân hàng thương mại là khả năng tạo tiền thông qua hoạt động tín dụng và thanh toán. Khi nhà nước muốn tăng khối lượng tiền cung ứng thì Ngân hàng nhà nước có thể tăng hạn mức tín dụng của các ngân hàng thương mại đối với nền kinh tế và ngược lại. Do vậy thông qua hình thức tín dụng ngân hàng nhà nước có thể kiểm soát được khối lượng tiền cung ứng trong lưu thông.

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

Trước xu thế quốc tế hoá, sự giao lưu kinh tế giữa các nước luôn được đặt ra. Trong nền kinh tế mở thì các doanh nghiệp không chỉ có quan hệ mua bán với các thành phần khác trong nền kinh tế mà còn có những quan hệ xuất nhập khẩu với các doanh nghiệp nước ngoài. Ngân hàng thương mại có thể thúc đẩy mối quan hệ này thông qua hình thức bảo lãnh, cho vay... đối với các doanh nghiệp để từ đó nâng cao uy tín của doanh nghiệp trên trường quốc tế.

Như vậy, tín dụng Ngân hàng có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế xã hội của một đất nước, nó thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng và phát triển.

Để đánh giá hoạt động tín dụng của một Ngân hàng thương mại có tốt hay không, cần xem xét chất lượng tín dụng.

## Luận Văn tốt nghiệp

### 1.2. CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng

Chất lượng, giá cả và lượng hàng hoá là ba chỉ tiêu quan trọng để đánh giá sức mạnh và khả năng của doanh nghiệp. Để có thể đứng vững trong hoạt động kinh doanh thì việc cải thiện chất lượng sản phẩm là điều tất yếu. Các nhà kinh tế nói đến chất lượng bằng nhiều cách: Chất lượng là "Sự phù hợp với mục đích và sự sử dụng", là "một trình độ dự kiến trước về độ đồng đều và độ tin cậy với chi phí thấp và phù hợp với thị trường" hay chất lượng là "năng lực của một sản phẩm hoặc một dịch vụ nhằm thoả mãn những nhu cầu của người sử dụng".

Với cách đề cập như vậy, thì chất lượng tín dụng là sự đáp ứng yêu cầu của khách hàng, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng và phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội.

Để có thể hiểu rõ hơn về chất lượng tín dụng, ta xem xét sự thể hiện chất lượng tín dụng trên các khía cạnh sau:

- Đối với khách hàng: Chất lượng tín dụng được thể hiện ở chỗ số tiền mà Ngân hàng cho vay phải có lãi xuất và kỳ hạn hợp lý, thủ tục đơn giản, thuận lợi, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc tín dụng.

- Đối với Ngân hàng thương mại: Chất lượng tín dụng được thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng phải phù hợp với thực lực của bản thân ngân hàng và đảm bảo được tính cạnh tranh trên thị trường với nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi. Đối với một ngân hàng nhỏ thì nên cấp tín dụng với mức độ và trong phạm vi nhất định để thoả mãn một cách tốt nhất khách hàng của mình.

- Đối với Chính phủ, với sự phát triển kinh tế xã hội: Chất lượng tín dụng được thể hiện ở việc tín dụng phục vụ sản xuất và lưu thông hàng hoá, góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác khả năng tiềm tàng trong nền kinh tế, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng với tăng trưởng kinh tế.



## Luận Văn tốt nghiệp

### 1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng

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

#### 1.2.2.1. Chỉ tiêu định tính

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.

Uy tín của ngân hàng cũng góp phần làm nên chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Các Ngân hàng nước ngoài, ngân hàng cổ phần trong nước vào Việt Nam không lâu nhưng phong cách làm việc, thái độ phục vụ khách hàng của họ là rất tốt. Trong số này có thể kể đến ngân hàng ANZ, là một ngân hàng của Úc mới vào Việt Nam từ năm 1992. Khách hàng khi đến giao dịch với ANZ bao giờ cũng rất yên tâm và thoải mái bởi ở đây có một đội ngũ nhân viên bảo vệ rất chuyên nghiệp, một ban lễ tân niềm nở và hướng dẫn khách hàng tận tình, chu đáo, một không khí làm việc nghiêm túc. Tất cả những điều đó đã góp phần tạo nên uy tín của ngân hàng ANZ ở Việt Nam.

Như vậy, dựa vào các chỉ tiêu định tính có thể đánh giá được phần nào chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại.

## Luận Văn tốt nghiệp

### 1.2.2.2. Các chỉ tiêu định lượng

#### 1.2.2.2.1. Chỉ tiêu tổng dư nợ và kết cấu dư nợ

Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm. Tổng dư nợ bao gồm dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của ngân hàng yếu kém, không có khả năng mở rộng, khả năng tiếp thị của ngân hàng kém, trình độ cán bộ công nhân viên thấp. Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng càng cao bởi vì đằng sau những khoản tín dụng đó còn những rủi ro tín dụng mà ngân hàng phải gánh chịu.

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

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

#### 1.2.2.2.2. Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn

Nợ quá hạn là hiện tượng phát sinh từ mối quan hệ tín dụng không hoàn hảo khi người đi vay không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ của mình cho ngân hàng đúng hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của ngân hàng thương mại ở một thời điểm nhất định, thường là cuối tháng, cuối quý, cuối năm.

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

Xét về mặt bản chất, tín dụng là sự hoàn trả, do đó tính an toàn là yếu tố quan trọng bậc nhất để cấu thành chất lượng tín dụng. Khi một khoản vay



**Luận Văn về nghiệp**

không được trả đúng hạn như đã cam kết, mà không có lý do chính đáng thì nó sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn với lãi suất cao hơn lãi suất bình thường. Trên thực tế, phần lớn các khoản nợ quá hạn là các khoản nợ có vấn đề có khả năng mất vốn. Như vậy, tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thì ngân hàng thương mại càng gặp khó khăn trong kinh doanh vì sẽ có nguy cơ mất vốn, mất khả năng thanh toán và giảm lợi nhuận, tức là tỷ lệ nợ quá hạn càng cao, chất lượng tín dụng càng thấp.

Mặt khác, để đánh giá chính xác hơn chỉ tiêu này người ta chia tỷ lệ nợ quá hạn ra làm hai loại:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn có khả năng thu hồi.} = \frac{\text{Nợ quá hạn có khả năng thu hồi}}{\text{Nợ quá hạn}}$$

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn không có khả năng thu hồi.} = \frac{\text{Nợ quá hạn không có khả năng thu hồi}}{\text{Nợ quá hạn}}$$

Hai chỉ tiêu này cho chúng ta biết được bao nhiêu phần trăm trong tổng nợ quá hạn có khả năng thu hồi, bao nhiêu phần trăm không có khả năng thu hồi. Do vậy sử dụng thêm chỉ tiêu này cho phép đánh giá chính xác hơn chất lượng tín dụng.

**1.2.2.2.3. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng**

Đây là chỉ tiêu thường được các ngân hàng thương mại tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

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

### LuÛn V̄n tèt nghiÖp

---

Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn tín dụng. Vòng quay vốn tín dụng càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hoá. Với một số vốn nhất định, nhưng do vòng quay vốn tín dụng nhanh nên ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp, mặt khác ngân hàng có vốn để tiếp tục đầu tư vào các lĩnh vực khác. Như vậy, hệ số này càng tăng phản ánh tình hình quản lý vốn tín dụng càng tốt, chất lượng tín dụng càng cao.

#### 1.2.2.2.4. Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động tín dụng

Không thể nói một khoản tín dụng có chất lượng cao khi nó không đem lại một khoản thu nhập cho ngân hàng. Nguồn thu từ hoạt động tín dụng là nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển. Lợi nhuận do tín dụng đem lại chứng tỏ các khoản vay không những thu hồi được gốc mà còn có lãi, đảm bảo được độ an toàn của nguồn vốn cho vay.

$$\frac{\text{Thu nhập từ hoạt động tín dụng}}{\text{Lãi từ hoạt động tín dụng}} = \text{Tổng thu nhập}$$

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

#### 1.2.2.2.5. Chỉ tiêu doanh số cho vay

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh quy mô cấp tín dụng của ngân hàng đối với nền kinh tế. Đây là chỉ tiêu phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, thấy được khả năng hoạt động tín dụng qua các năm

#### 1.2.2.2.6. Chỉ tiêu các thông số quy định

---

### Luận Văn tết nghiÖp

---

Ngoài các chỉ tiêu trên thì chất lượng tín dụng còn được đánh giá thông qua việc đảm bảo các quy chế thể lệ tín dụng như cho vay một khách hàng, hệ số an toàn vốn tối thiểu 8%.

+ Giới hạn cho vay một khách hàng: Để đảm bảo khả năng thanh toán, bất cứ một Ngân hàng thương mại nào cũng chỉ được cấp tín dụng cho một khách hàng không quá 15% vốn tự có.

+ Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (hệ số Cook): Tỷ lệ này cho biết một đồng vốn tự có bảo vệ cho bao nhiêu đồng tài sản có rủi ro của Ngân hàng thương mại. Nó được tính bằng công thức sau:

$$\frac{\text{Tỷ lệ an toàn}}{\text{vốn tối thiểu}} = \frac{\text{Vốn tự có}}{\text{Tài sản có rủi ro qui đổi}}$$

+ Dư nợ của 1 khách hàng không quá 10% vốn điều lệ và các quỹ.

Trên đây là các chỉ tiêu cơ bản để đánh giá chất lượng tín dụng. Dựa vào các chỉ tiêu đó ta có thể nhận định được chất lượng tín dụng ngân hàng cao hay thấp. Tuy nhiên chất lượng tín dụng còn chịu tác động của các nhân tố khác.

#### 1.2.2.2.7. Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn

Phân tích cơ cấu cho vay trong tổng nguồn vốn huy động là việc xem xét đánh giá tỷ trọng cho vay đã phù hợp với khả năng đáp ứng của bản thân ngân hàng cũng như đòi hỏi về vốn của nền kinh tế chưa. Trên cơ sở đó, các ngân hàng thương mại có thể biết được khả năng mở rộng tín dụng của mình. Từ đó, có thể quyết định quy mô, tỷ trọng đầu tư vào các lĩnh vực một cách hợp lý để vừa đảm bảo an toàn vốn cho vay, vừa có thể thu lại lợi nhuận cao nhất có thể.

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

#### 1.2.2.2.8. Tỷ lệ thanh toán nợ do bán tài sản của người vay

---

## Luận Văn về nghiệp vụ

Về nguyên tắc, nguồn trả nợ cho ngân hàng chính là tiền bán hàng (với tín dụng ngắn hạn), là khấu hao tài sản cố định của tài sản cố định được đầu tư bằng nguồn vốn vay đó, lợi nhuận sau thuế có thể từ tài sản đó hoặc tất cả hoạt động sản xuất kinh doanh (đối với tín dụng trung và dài hạn).

Tuy vậy, có nhiều trường hợp do sử dụng vốn kém hiệu quả, sản xuất kinh doanh thua lỗ, phá sản. .. nên người vay phải bán tài sản thế chấp (có thể do tự nguyện hoặc bắt buộc) để trả nợ Ngân hàng. Tỷ lệ này được xác định như sau:

$$\text{Tỷ lệ thanh toán nợ do bán tài sản của người vay} = \frac{\text{Số tiền thu nợ do bán tài sản thế chấp}}{\text{Tổng doanh số thu nợ}} * 100\%$$

### 1.2.2.2.9. Lãi treo

Lãi treo là lãi tính trên nợ gốc và các khoản cho vay của ngân hàng nhưng chưa thu hồi được.

Tổng các khoản lãi treo trên các món nợ càng thấp càng tốt. Lãi treo càng cao phản ánh rủi ro mất vốn của ngân hàng càng lớn, ngân hàng có khả năng mất cả vốn lẫn lãi. Từ đó chất lượng tín dụng giảm và ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

Trên đây là các chỉ tiêu được sử dụng để đánh giá chất lượng tín dụng, tuy nhiên để đánh giá một cách chính xác cần xem xét các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng.

## 1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG

Hoạt động tín dụng là hoạt động cơ bản của một ngân hàng, hoạt động tín dụng phát triển cũng kéo theo các hoạt động khác của ngân hàng phát triển. Nâng cao chất lượng tín dụng đã, đang, và sẽ là cái đích mà tất cả các ngân hàng thương mại hướng tới. Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Bên cạnh các nhân tố từ chính ngân hàng, còn có những nhân tố từ khách hàng của ngân hàng và các nhân tố khách quan khác.

## Luận Văn tết nghiÖp

---

### 1.3.1. Các nhân tố từ phía Ngân hàng

#### 1.3.1.1. Chính sách tín dụng của Ngân hàng

Chính sách tín dụng của là một trong những chính sách trong chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp. Đó là yếu tố đầu tiên tác động đến việc cung ứng vốn cho nền kinh tế.

Chính sách tín dụng được hiểu là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng quỹ đạo, liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng. Chính sách tín dụng bao gồm: hạn mức tín dụng, kỳ hạn của các khoản vay, lãi suất cho vay và mức lệ phí, các loại cho vay được thực hiện. Các điều khoản của chính sách tín dụng được xây dựng dựa trên nhiều yếu tố khác nhau như các điều kiện kinh tế, chính sách tiền tệ và tài chính của ngân hàng Nhà nước, khả năng về vốn của ngân hàng và nhu cầu tín dụng của khách hàng. Khi các yếu tố này thay đổi, chính sách tín dụng cũng thay đổi theo. Đối với mỗi khách hàng, ngân hàng có thể đưa ra các chính sách khác nhau cho phù hợp. Ví dụ như với các khách hàng có uy tín với ngân hàng thì ngân hàng có thể cho vay không có tài sản đảm bảo, có hạn mức cao hơn, lãi suất ưu đãi hơn; còn đối với các khách hàng khác, việc có tài sản đảm bảo là cần thiết.

Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng trên cơ sở hạn chế rủi ro, tuân thủ phương pháp, đường lối chính sách của Nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Điều đó cũng có nghĩa chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc xây dựng chính sách tín dụng của ngân hàng thương mại có đúng đắn hay không. Bất cứ Ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng tốt cũng đều phải có chính sách tín dụng khoa học, phù hợp với thực tế của ngân hàng cũng như của thị trường.

#### 1.3.1.2. Quy trình tín dụng

Quy trình tín dụng là tập hợp những nội dung, nghiệp vụ cơ bản, các bước tiến hành trong quá trình cho vay, thu nợ nhằm đảm bảo an toàn vốn tín dụng. Nó bao gồm các bước bắt đầu từ khâu chuẩn bị cho vay, phát tiền vay, kiểm tra trong quá trình cho vay cho đến khi thu hồi được nợ.

Trong quy trình tín dụng, bước chuẩn bị cho vay rất quan trọng (khách hàng nhập hồ sơ vay vốn). Bao gồm 3 giai đoạn: khai thác và tìm kiếm khách



## Luận Văn về tín dụng

hàng; hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng và thành lập hồ sơ vay; phân tích thẩm định khách hàng và phương án, dự án vay vốn. Chất lượng tín dụng tùy thuộc nhiều vào chất lượng công tác thẩm định và quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của từng ngân hàng thương mại.

Kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay giúp cho ngân hàng nắm được diễn biến của khoản tín dụng đã cung cấp cho khách hàng để có những hành động điều chỉnh can thiệp khi cần thiết, sớm ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra. Việc lựa chọn và áp dụng có hiệu quả các hình thức kiểm tra sẽ thiết lập được một hệ thống phòng ngừa hữu hiệu, giảm rủi ro tín dụng, nói cách khác sẽ nâng cao chất lượng tín dụng.

Thu hồi và giải quyết nợ là khâu quyết định đến chất lượng tín dụng. Sự nhạy bén của ngân hàng trong việc kịp thời phát hiện những biểu hiện bất lợi xảy ra đối với khách hàng cũng như những biện pháp xử lý kịp thời, tư vấn cho khách hàng sẽ giảm thiểu được những khoản nợ quá hạn và điều đó sẽ có tác dụng tích cực đối với hoạt động tín dụng.

Đồng thời với các bước trong quy trình tín dụng là công tác thu thập thông tin. Thông tin tín dụng càng nhanh, càng chính xác và toàn diện thì khả năng phòng chống rủi ro tín dụng càng tốt. Thông tin tín dụng có thể thu thập được từ rất nhiều nguồn: từ trung tâm tín dụng của Ngân hàng Nhà nước, từ phòng thông tin tín dụng của các ngân hàng thương mại, qua báo chí, các tổ chức nghề nghiệp, qua việc cán bộ tín dụng trực tiếp thu thập tại cơ sở sản xuất kinh doanh của khách hàng, qua báo cáo tài chính của khách hàng.

Quy trình tín dụng của ngân hàng thương mại không mang tính cứng nhắc. Đối với mỗi khách hàng khác nhau, ngân hàng có thể chủ động, linh hoạt, thực hiện các bước trong quy trình tín dụng cho phù hợp. Ví dụ như đối với các dự án lớn, bước phân tích là rất quan trọng. Thậm chí có trường hợp quá phức tạp, ngân hàng phải thành lập tổ thẩm định riêng. Đối với những món vay tiêu dùng, việc giám sát mục đích sử dụng vốn cần được chú trọng nhiều hơn.

## Luận Văn tốt nghiệp

---

### **1.3.1.3. Công tác tổ chức ngân hàng**

Tổ chức của ngân hàng cần cụ thể hoá và sắp xếp có khoa học, có tính linh hoạt trên cơ sở tôn trọng các nguyên tắc đã quy định.

Ngân hàng được tổ chức một cách có khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các phòng ban, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn hệ thống cũng như với các cơ quan liên quan khác. Qua đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng, quản lý có hiệu quả các khoản vốn tín dụng, phát hiện và giải quyết kịp thời các khoản tín dụng có vấn đề, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng.

### **1.3.1.4. Phẩm chất và trình độ cán bộ**

Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng là nhân tố quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và trong hoạt động tín dụng nói riêng. Sõ dĩ như vậy là vì cán bộ tín dụng là người tham gia trực tiếp vào mọi khâu của quy trình tín dụng, từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng.

Cán bộ tín dụng mà không có đạo đức nghề nghiệp, làm việc thiếu tinh thần trách nhiệm, cố ý làm trái pháp luật sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng quyết định đến sự thành công của công tác tín dụng. Cán bộ tín dụng giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng, có kinh nghiệm đánh giá chính xác tính khả thi của dự án, xác định được tính chân thực của các báo cáo tài chính, phát hiện các hành vi cố tình lừa đảo của khách hàng (như sửa chữa báo cáo tài chính, lập hồ sơ thế chấp giả, dùng một tài sản thế chấp đi vay ở nhiều nơi...) từ đó phân tích được khả năng quản lý và năng lực thực sự của khách hàng để quyết định có cho vay hay không.

Bên cạnh đó cán bộ tín dụng cần có sự hiểu biết rộng về pháp luật, môi trường kinh tế xã hội, đường lối phát triển của đất nước, sự thay đổi của thị trường... dự đoán trước được những biến động có thể xảy ra từ đó tư vấn lại cho khách hàng xây dựng lại phương án kinh doanh cho phù hợp.



## Luận Văn tốt nghiệp

---

### **1.3.1.5. Kiểm soát nội bộ**

Thông qua kiểm soát nội bộ giúp cho nhà lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra; phát hiện những thuận lợi, khó khăn, sai trái từ đó đề ra các biện pháp giải quyết kịp thời.

Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ phát hiện kịp thời các sai sót cũng nguyên nhân dẫn đến những lệch lạc trong quá trình thực hiện một khoản tín dụng.

### **1.3.1.6. Tình hình huy động vốn**

Tình hình huy động vốn ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng. Vốn huy động ngắn hạn là nguồn chủ yếu để cho vay ngắn hạn, vốn huy động trung dài hạn là nguồn chủ yếu để cho vay trung dài hạn. Vốn huy động càng lớn, ngân hàng thương mại càng có khả năng cho vay, mở rộng hoạt động tín dụng. Nếu ở ngân hàng không có sự phù hợp về kỳ hạn giữa nguồn huy động và cho vay mà không dự kiến được nguồn bù đắp thì rủi ro thanh khoản sẽ xảy ra.

## **1.3.2. Các nhân tố từ phía khách hàng**

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

### **1.3.2.1. Năng lực của khách hàng**

Năng lực của khách hàng là nhân tố quyết định đến việc khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả hay không.

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



## Luận Văn tết nghiÖp

---

### **1.3.2.2. Sự trung thực của khách hàng**

Sự trung thực của khách hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng tín dụng của ngân hàng

Nếu các doanh nghiệp vay vốn Ngân hàng không cung cấp các số liệu trung thực, vi phạm chế độ kế toán thống kê đã được ban hành thì sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh, cũng như việc quản lý vốn vay của khách hàng để qua đó có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn.

Nếu khách hàng sử dụng vốn vay ngân hàng không đúng đối tượng kinh doanh, không đúng với phương án, mục đích khi xin vay thì sẽ không trả được nợ đúng hạn.

### **1.3.2.3. Rủi ro trong công việc kinh doanh của khách hàng**

Rủi ro là thuật ngữ được sử dụng để chỉ những biến cố (sự kiện) xảy ra ngoài mong muốn và đem lại hậu quả xấu. Rủi ro trong kinh doanh là một yếu tố tất yếu như người ta thường nói” rủi ro là người bạn đồng hành của kinh doanh”. Rủi ro phát sinh muôn màu muôn vẻ và là hệ quả của những nhân tố chủ quan hay khách quan, nhưng chủ yếu là những nhân tố khách quan ngoài dự đoán của doanh nghiệp.

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

### **1.3.2.4. Tài sản đảm bảo**

Quyền sở hữu tài sản là một trong những tiêu chuẩn để được cấp tín dụng (có thể là tài sản đảm bảo hoặc tín chấp). Tuy nhiên hiện nay có rất nhiều tài sản của các pháp nhân và cá nhân không có giấy chứng nhận sở hữu. Tài

## Luận Văn tèt nghiÖp

---

sản cố định phần lớn là nhà xưởng, máy móc, thiết bị lạc hậu không đủ tiêu chuẩn thế chấp. Trong khi đó nhu cầu vay vốn ngân hàng là rất lớn. Như vậy nếu cho vay theo đúng chế độ thì hầu hết các doanh nghiệp không đủ điều kiện để cho vay hoặc được cho vay nhưng không đáng kể

### *1.3.2.5. Sự không theo kịp với quá trình đổi mới*

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

## 1.3.3. Các nhân tố khác

### *1.3.3.1. Môi trường kinh tế*

Nền kinh tế là một hệ thống bao gồm các hoạt động kinh tế có quan hệ biện chứng, ràng buộc lẫn nhau nên bất kỳ một sự biến động của một hoạt động kinh tế nào đó cũng sẽ gây ảnh hưởng đến việc sản xuất kinh doanh của các lĩnh vực còn lại. Hoạt động của ngân hàng thương mại có thể được coi là chiếc cầu nối giữa các lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế. Vì vậy, sự ổn định hay mất ổn định của nền kinh tế sẽ có tác động mạnh mẽ đến hoạt động của ngân hàng- đặc biệt là hoạt động tín dụng.

Các biến số kinh tế vĩ mô như lạm phát, khủng hoảng sẽ ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng tín dụng. Một nền kinh tế ổn định tỷ lệ lạm phát vừa phải sẽ tạo điều kiện cho các khoản tín dụng có chất lượng cao. Tức là các doanh nghiệp hoạt động trong một môi trường ổn định thì khả năng tạo ra lợi nhuận cao hơn, từ đó mà có thể trả vốn và lãi cho ngân hàng. Ngược lại khi nền kinh tế biến động thì các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh cũng thất thường ảnh hưởng đến thu nhập của doanh nghiệp, từ đó ảnh hưởng tới khả năng thu nợ của ngân hàng.

## Luận Văn tết nghiÖp

---

Chu kỳ kinh tế có tác động không nhỏ tới hoạt động tín dụng. Trong thời kỳ suy thoái, sản xuất vượt quá nhu cầu dẫn tới hàng tồn kho lớn, hoạt động tín dụng gặp nhiều khó khăn do các doanh nghiệp không phát triển được. Hơn nữa nếu ngân hàng bỏ qua các nguyên tắc tín dụng thì lại càng làm giảm chất lượng tín dụng. Ngược lại trong thời kỳ hưng thịnh, tốc độ tăng trưởng cao, các doanh nghiệp có xu hướng mở rộng sản xuất kinh doanh, nhu cầu tín dụng tăng và rủi ro ít, do đó chất lượng tín dụng cũng tăng. Tuy nhiên trong thời kỳ này có những khoản vay vượt quá quy mô sản xuất cũng như khả năng quản lý của khách hàng nên những khoản vay này vẫn gặp rủi ro.

### *1.3.3.2. Những nhân tố thuộc về quản lý vĩ mô của nhà nước*

Các chính sách của nhà nước ổn định hay không ổn định cũng tác động đến chất lượng tín dụng. Khi các chính sách này không ổn định sẽ gây khó khăn cho doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó gây trở ngại cho ngân hàng khi thu hồi nợ và ngược lại.

Hệ thống pháp luật là cơ sở để điều tiết các hoạt động trong nền kinh tế. Nếu hệ thống pháp luật không đồng bộ, hay thay đổi sẽ làm cho hoạt động kinh doanh gặp khó khăn. Ngược lại nếu nó phù hợp với thực tế khách quan thì sẽ tạo một môi trường pháp lý cho mọi hoạt động sản xuất kinh doanh tiến hành thuận lợi và đạt kết quả cao.

### *1.3.3.3. Môi trường xã hội*

Quan hệ tín dụng được thực hiện trên cơ sở lòng tin. Nó là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng. Đạo đức xã hội ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng. Trong trường hợp đạo đức xã hội không tốt, lợi dụng lòng tin để lừa đảo sẽ làm giảm chất lượng tín dụng. Hơn nữa trình độ dân trí chưa cao, kém hiểu biết về hoạt động ngân hàng cũng sẽ làm giảm chất lượng tín dụng.

### *1.3.3.4. Môi trường tự nhiên*

Những biến động bất khả kháng xảy ra trong môi trường tự nhiên như thiên tai (hạn hán, lũ lụt, động đất...), hoả hoạn làm ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, đặc biệt là trong các ngành có liên quan đến nông nghiệp, thủy sản, hải sản. Vì vậy khi môi trường tự nhiên không

**Luận Văn tốt nghiệp**

---

thuận lợi thì doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn từ đó làm giảm chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại

Trên đây là những nhân tố chính tác động tới chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại. Để nâng cao chất lượng tín dụng, chúng ta cần nghiên cứu và nhận thức đúng đắn các yếu tố trên, cùng với kết quả hoạt động thực tiễn của các Ngân hàng thương mại, để từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục có tính khả thi cao.

## Chương II

### Thực trạng chất lượng tín dụng tại

### Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội

#### 2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI

##### 2.1.1 Lịch sử hình thành và chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội

Chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội được thành lập theo quyết định số 177/NHQD ngày 22/12/1984 của Tổng giám đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam. Chi nhánh chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/03/1985, trụ sở chính đặt tại 78 Nguyễn Du Hà Nội là đơn vị thành viên trực thuộc Ngân hàng ngoại thương Việt Nam.

Ban đầu thành lập, cơ sở vật chất của Ngân hàng rất thiếu thốn, số cán bộ của Ngân hàng chỉ có 15 người được điều chuyển từ Ngân hàng ngoại thương Việt Nam về. Đến nay số cán bộ công nhân viên đã lên đến gần 150, trình độ trên đại học, đại học chiếm 90%, cơ sở vật chất hiện đại và là một trong những Ngân hàng có công nghệ tiên tiến nhất hiện nay trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Trong năm 2001, để đáp ứng nhu cầu phục vụ khách hàng, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã xây dựng thêm chi nhánh ngân hàng ngoại thương Thành Công (đặt tại 30-32 Láng hạ Hà Nội). Tuy mới thành lập được hơn 1 năm, nhưng Ngân hàng ngoại thương Thành Công đã đạt được những thành công đáng kể. Hiện nay, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đang tiến hành xây dựng thêm một chi nhánh cấp hai nữa, chi nhánh này đặt tại 147 Hoàng Quốc Việt với tên giao dịch là Ngân hàng ngoại thương Cầu Giấy. Sự ra đời của các chi nhánh này nhằm giải quyết các mặt như: giảm nhẹ gánh nặng công việc cho Ngân hàng mẹ là Ngân hàng ngoại thương Hà Nội, tận dụng lao động tại Ngân hàng và đặc biệt nó còn là một điểm giao dịch mới cho khách hàng, rất thuận tiện cho các khách hàng trong khu vực và các khu vực lân cận.





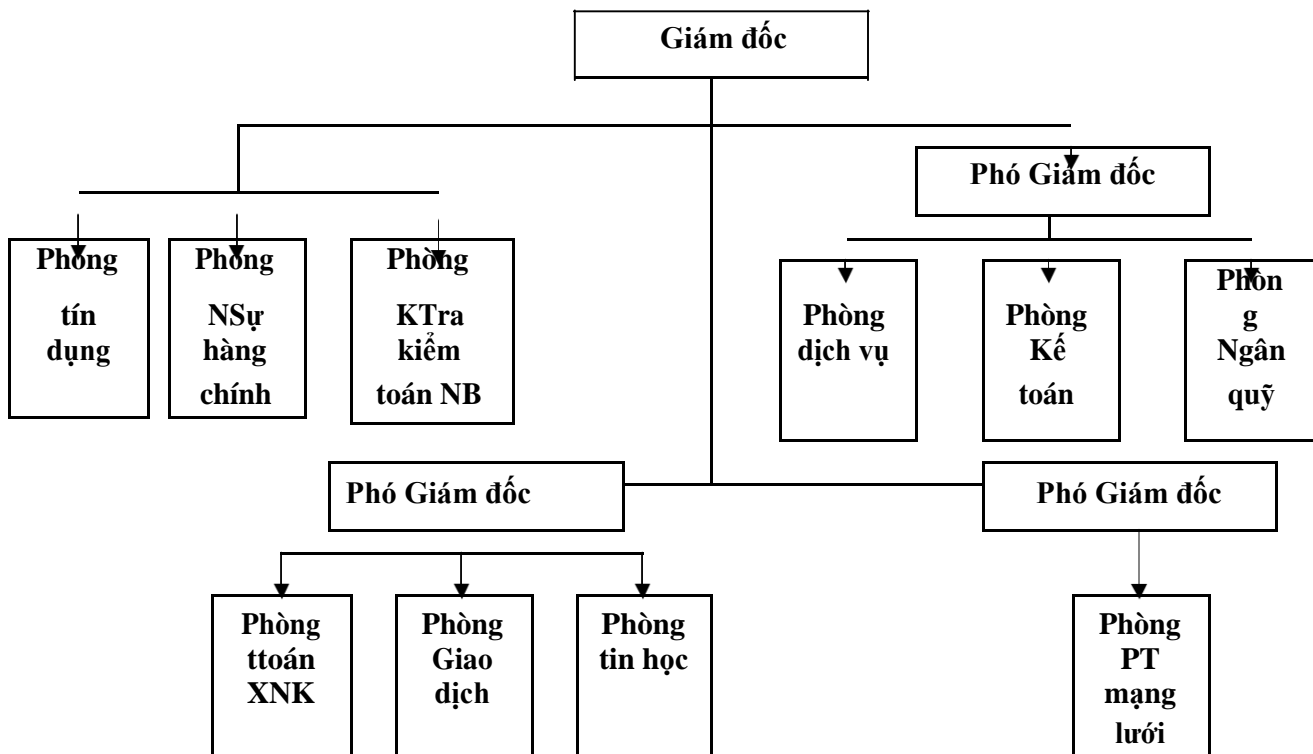
**Luận Văn tốt nghiệp**

Chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội có chức năng và nhiệm vụ là phục vụ các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng xuất nhập khẩu và tiêu dùng trong nước tại thủ đô Hà Nội, các nhà đầu tư nước ngoài tại Việt Nam, Việt kiều về thăm quê hương, các đoàn khách nước ngoài vào tham quan du lịch Việt Nam, huy động tiền nhàn rỗi của dân cư (cả đồng Việt Nam và ngoại tệ), cung cấp các dịch vụ Ngân hàng như: dịch vụ Vietcombank ON-LINE, mô hình Ngân hàng bán lẻ.

**2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội**

Sau 19 năm hoạt động và phát triển Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội đã có một đội ngũ cán bộ dày dặn kinh nghiệm, lành nghề một tổ chức với nhiều phòng ban khác nhau. Sơ đồ tổ chức Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội như sau:

**Sơ đồ tổ chức Ngân hàng Ngoại thương chi nhánh Hà Nội**



## Luận Văn tết nghiÖp

---

### **2.1.2.1. Phòng tín dụng tổng hợp**

Đây là phòng tập trung những hoạt động chính của Ngân hàng, quyết định phần lớn kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Phòng tín dụng tổng hợp được giao các nhiệm vụ sau đây: cho vay đối với các thành phần kinh tế theo luật Ngân hàng và luật các tổ chức tín dụng, mở tài khoản cho vay và theo dõi các hợp đồng tín dụng, tính lãi theo định kỳ, điều hoà vốn nội và ngoại tệ, làm báo cáo và tập hợp báo cáo gửi Ngân hàng cấp trên, làm một số nghiệp vụ khác được giao.

### **2.1.2.2. Phòng kế toán tài chính**

Quản lý toàn bộ các tài khoản khách hàng và các tài khoản nội bộ trong ngoài bảng cân đối kế toán: mở tài khoản tiền gửi, thanh toán các loại séc, ngân phiếu - thực hiện thanh toán nội bộ, thanh toán qua hệ thống điện tử và thanh toán bù trừ.

Trưởng phòng kế toán chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội chịu trách nhiệm trước giám đốc về việc kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ thanh toán, về các quyết định chuyển tiền đi cũng như hạch toán và các tài khoản thích hợp. Tổ điện toán cung cấp số liệu nhanh chóng, chính xác và đầy đủ, tạo điều kiện thuận lợi cho ban lãnh đạo trong công tác quản lý điều hành đạt được hiệu quả cao.

### **2.1.2.3. Phòng thanh toán xuất nhập khẩu**

Thực hiện các nghiệp vụ có liên quan đến xuất nhập khẩu hàng hoá, dịch vụ của khách hàng. Bao gồm các nghiệp vụ mở, thông báo, thanh toán L/c, nhờ thu và chuyển tiền.

### **2.1.2.4. Phòng hành chính nhân sự**

Giúp cho ban giám đốc trong việc bố trí, điều động, khen thưởng hay kỷ luật kịp thời; tuyển mộ, tuyển dụng cán bộ thuộc diện quản lý của chi nhánh, quản trị xây dựng cơ bản, mua sắm tài sản, vật liệu, thực hiện hợp đồng về điện, nước, điện thoại, sửa chữa và xây dựng cơ quan.

## Luận Văn tốt nghiệp

---

### **2.1.2.5. Phòng ngân quỹ**

Công việc chủ yếu của phòng ngân quỹ là thu- chi tiền đồng Việt Nam, ngân phiếu thanh toán, ngoại tệ, chuyển tiền mặt và séc du lịch đi tiêu thụ nước ngoài thông qua Ngân hàng ngoại thương Việt Nam; quản lý kho tiền và quỹ, tài sản thế chấp và các chứng từ có giá.

### **2.1.2.6. Phòng tin học**

Thực hiện công tác nghiên cứu và phát triển công nghệ ngân hàng, cải tiến bổ sung các chương trình phần mềm hiện có và lập các chương trình phần mềm mới phục vụ cho hoạt động của chi nhánh.

### **2.1.2.7. Phòng dịch vụ Ngân hàng**

Tiếp nhận và mở hồ sơ khách hàng mới, giải đáp thắc mắc, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ cho khách hàng, phản ánh tình hình giao dịch và đề xuất chính sách thu hút khách hàng, xử lý toàn bộ các giao dịch liên quan đến tài khoản tiền gửi của mọi đối tượng khách hàng với các loại tiền.

### **2.1.2.8. Phòng giao dịch**

Hiện nay chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội có 3 phòng giao dịch, Phòng giao dịch số I đặt tại số 2 Hàng Bài, phòng giao dịch số II đặt tại 14 Trần Bình Trọng, phòng giao dịch số III đặt tại 1 Hàng Đồng.

Phòng giao dịch có nhiệm vụ xử lý nghiệp vụ mua, chuyển đổi ngoại tệ, séc du lịch bằng mọi hình thức tiếp nhận và mở các hồ sơ khách hàng mới, kiểm tra tính hợp lý chứng từ của khách hàng và xử lý.

### **2.1.2.9. Tổ kiểm tra và kiểm toán nội bộ**

Lập kế hoạch định kỳ và đột xuất về kiểm tra, kiểm toán nội bộ; trình giám đốc duyệt và tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy trình nghiệp vụ, hoạt động kinh doanh và quy chế an toàn kinh doanh theo đúng quy định.

Chi nhánh cấp 2 Thành Công hoạt động với phạm vi nhỏ hơn. Nó có nhiệm vụ như một phòng ban thông thường nhưng được chỉ đạo hoạt động từ

## Luận Văn tết nghiÖp

---

xa thông qua hệ thống máy tính, điện thoại và fax của cơ quan. ở Ngân hàng ngoại thương Thành Công có 4 phòng: phòng giám đốc điều hành mọi hoạt động của chi nhánh; phòng tín dụng và tài trợ xuất nhập khẩu được gộp chung thành một phòng chuyên đảm nhận các nghiệp vụ cho vay, tài trợ xuất nhập khẩu thông qua các hình thức tín dụng chứng từ; phòng kế toán và dịch vụ ngân hàng được gộp thành một phòng chuyên đảm nhận công việc phân tích, xử lý thông tin, tính toán, cung cấp thông tin cho ngân hàng quản lý là Ngân hàng ngoại thương Hà Nội, đồng thời phòng dịch vụ cùng với phòng hành chính quản trị tin học và ngân quỹ thực hiện chức năng thu- chi, kiểm tiền theo nghiệp vụ được giao của Ngân hàng quản lý.

Nhìn chung, ở Ngân hàng ngoại thương Hà Nội có bộ máy tổ chức gọn, cán bộ có trình độ kiến thức cần thiết để đảm bảo công tác chuyên môn, kỷ luật lao động nghiêm túc, phong cách phục vụ khách hàng luôn luôn được chú ý nâng cao. Trong thời gian qua, hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng ngoại thương Hà Nội dưới sự lãnh đạo của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam và sự cố gắng nỗ lực của ban giám đốc, của toàn thể cán bộ nhân viên trong chi nhánh đã đạt được nhiều kết quả rất đáng khích lệ.

## **2.2. CÁC NHÂN TỐ KINH TẾ XÃ HỘI TÁC ĐỘNG TỚI HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI.**

Hoạt động Ngân hàng là một mắt xích quan trọng, vận động nhịp nhàng với nền kinh tế. Cùng với sự chuyển đổi cơ chế của đất nước hệ thống Ngân hàng cũng chuyển mình cho phù hợp với sự đổi mới đó, kìm chế lạm phát, ổn định lưu lượng tiền, đóng góp tích cực cho việc phát triển kinh tế theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, mở rộng quan hệ kinh tế với các nước trong khu vực và quốc tế.

Các nhà kinh tế học đã thường gọi Ngân hàng là doanh nghiệp đặc biệt, là hệ thần kinh, là trái tim của nền kinh tế. Sờ dĩ như vậy vì Ngân hàng mạnh thì nền kinh tế sẽ mạnh, ngược lại Ngân hàng yếu thì nền kinh tế sẽ yếu kém. Thậm chí nếu Ngân hàng đổ vỡ, nền kinh tế sẽ lâm vào tình trạng khủng hoảng và sụp đổ. Mọi quan hệ giữa hoạt động kinh doanh của Ngân hàng với các

---

## Luận Văn tèt nghiÖp

---

nhân tố kinh tế xã hội là mối quan hệ biện chứng hai chiều. Ngân hàng ngoại thương Hà nội cũng không nằm ngoài điều đó.

Các nhân tố kinh tế thế giới, kinh tế trong nước và khu vực cũng như tình hình chính trị xã hội đã ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, trong đó có Ngân hàng ngoại thương Hà nội.

### 2.2.1. Môi trường kinh tế

#### *2.2.1.1. Vài nét về địa bàn hoạt động của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội.*

Chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ ở địa bàn Hà Nội - Thủ đô của nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. Đây là nơi tập trung khá nhiều các doanh nghiệp, đặc biệt trụ sở của các tổng công ty lớn cũng được đặt phần nhiều. Trong thời gian qua, Hà Nội là một trong những địa bàn có tốc độ tăng trưởng lớn nhất trên toàn quốc. Tốc độ đầu tư đổi mới sản xuất và đầu tư xây dựng cơ bản tăng mạnh trong những năm gần đây. Vì thế, nhu cầu vốn nói chung và nhu cầu vay vốn Ngân hàng nói riêng của các doanh nghiệp khá lớn. Điều này là một yếu tố thuận lợi cho hoạt động của các Ngân hàng đóng trên địa bàn Hà Nội.

Bên cạnh đó, năm 2000 nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ban hành luật doanh nghiệp, tạo nhiều điều kiện thuận lợi và môi trường thông thoáng cho sự hình thành và hoạt động của các loại hình doanh nghiệp thuộc thành phần kinh tế tư nhân. Quy mô hoạt động của các doanh nghiệp thuộc loại hình này chưa lớn, song các doanh nghiệp này lại rất nhạy bén và đa dạng trong lĩnh vực kinh doanh. Sự ra đời của các doanh nghiệp này đã góp phần lấp các khoảng trống về nhu cầu tiêu dùng mà các doanh nghiệp lớn của Nhà nước chưa giải quyết được, cũng như đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế của Thủ đô và cả nước. Nhìn chung khả năng về vốn của các Doanh nghiệp thuộc loại hình này chưa lớn, vì vậy rất cần có sự trợ giúp của các Ngân hàng trong quá trình phát triển. Đây cũng là một yếu tố thuận lợi cho hoạt động của các Ngân hàng. Tuy nhiên do sự thông thoáng của luật doanh nghiệp nên đã có rất nhiều doanh nghiệp “Ma” ra đời. Để hoạt động của Ngân hàng có hiệu quả



## Luận Văn về nghiệp

và an toàn thì yêu cầu đặt ra đầu tiên là phải thẩm định kỹ tư cách pháp lý của doanh nghiệp.

Mức sống và thu nhập của người dân trên địa bàn Hà Nội là tương đối cao so với các tỉnh thành khác trong cả nước. Đây là một yếu tố thuận lợi cho việc triển khai các dịch vụ ngân hàng hiện đại; nâng cao khả năng huy động vốn nhàn rỗi trong dân cư như các khoản tiền gửi tiết kiệm.

Trên địa bàn Hà Nội cũng là nơi tập trung khá nhiều các Ngân hàng (Có hơn 80 Ngân hàng gồm các Ngân hàng thương mại quốc doanh, Ngân hàng thương mại cổ phần, Ngân hàng liên doanh, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài). Các Ngân hàng cạnh tranh nhau rất quyết liệt trong việc đưa ra các mức lãi suất hấp dẫn, loại hình dịch vụ mới, phong cách cán bộ Ngân hàng,... Điều này làm cho tính cạnh tranh trong hoạt động Ngân hàng ở Hà Nội cao hơn so với các khu vực khác trong cả nước. Để hoạt động có hiệu quả và thắng được trong cạnh tranh mỗi ngân hàng phải đa dạng các hoạt động của mình, hạ lãi suất cho vay, mở rộng khách hàng, hạ biểu phí dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ,..., lúc đó Ngân hàng mới tồn tại và phát triển.

### ***2.2.1.2. Môi trường kinh tế trong nước và thế giới ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh Ngân hàng.***

Như đã nói ở trên, môi trường kinh tế ảnh hưởng mạnh đến hoạt động Ngân hàng nói chung và Ngân hàng ngoại thương Hà Nội nói riêng.

- Xét về cơ chế hoạt động của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam:

Các đơn vị thành viên của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam như : Sở giao dịch Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội, Ngân hàng Ngoại thương Thành phố Hồ Chí Minh,...đều hạch toán phụ thuộc. Điều này làm giảm tính tự chủ của các đơn vị. Kết quả kinh doanh dù lỗ hay lãi đều chuyển hết lên Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam. Điều này làm cho các đơn vị thành viên của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam không muốn cố gắng hết sức mình. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội không có nhiều tính tự chủ trong kinh doanh, tất cả mọi hoạt động đều chịu sự chi phối của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Về địa bàn hoạt động, hạn mức tín dụng, cơ chế khen thưởng cán bộ). Điều đó phần

## Luận Văn tốt nghiệp

---

nào làm hạn chế khả năng mở rộng tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội.

- Xu thế hội nhập, khu vực hoá, toàn cầu hoá luôn kèm theo sự cạnh tranh gay gắt, khốc liệt trên phạm vi quốc tế. Điều này làm ảnh hưởng tới hoạt động của các doanh nghiệp nói chung và của các Ngân hàng thương mại nói riêng. Các doanh nghiệp để có thể thắng được trong cạnh tranh trên trường quốc tế đòi hỏi phải có đầu tư chiều sâu vào nhu cầu thị trường, có trang thiết bị hiện đại, có phong cách làm việc khoa học và nhanh chóng. Tất cả những điều đó đòi hỏi phải có vốn và công nghệ phục vụ nó. Theo đó Ngân hàng thương mại phải đứng ra với vai trò là người cung cấp vốn, là nơi để các doanh nghiệp giao dịch với bên ngoài. Nói một cách khác, xu thế hội nhập buộc các Ngân hàng thương mại phải thay đổi phong cách làm việc, trang thiết bị công nghệ Ngân hàng.

Về vấn đề này, có thể nói Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam là Ngân hàng thương mại quốc doanh có trang thiết bị vật chất tốt nhất so với các Ngân hàng TM quốc doanh còn lại. Giờ đây, nhắc đến Vietcombank, cụm từ thẻ ATM, thẻ Master, thẻ Visa của VCB đã không còn xa lạ đối với mọi người. Bên cạnh đó, thế mạnh của VCB trong đó có Ngân hàng ngoại thương Hà Nội là thanh toán, tài trợ xuất nhập khẩu. Khi mở cửa giao lưu kinh tế với nước ngoài, các doanh nghiệp tìm đến VCB ngày càng nhiều hơn.

- Sự hình thành thị trường chứng khoán ở Việt Nam đã ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống Ngân hàng nói chung và của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội nói riêng.

Thị trường chứng khoán ra đời đã mở ra nhiều cơ hội mới cho hoạt động Ngân hàng. Đó là một nơi để các Ngân hàng thương mại có thể đầu tư thay vì cho vay các doanh nghiệp. Ngân hàng thương mại có thể mua trái phiếu chính phủ với độ rủi ro thấp, có thể mua cổ phiếu doanh để trở thành Ngân hàng sở hữu doanh nghiệp, có thể mua trái phiếu doanh nghiệp để đầu tư kiếm lời với độ rủi ro thấp hơn khi mua cổ phiếu. Thị trường chứng khoán hoạt động với cơ chế thông tin công khai, điều này sẽ giúp Ngân hàng thu thập được thông tin



## Luận Văn tốt nghiệp

---

về khách hàng của mình. Sự ra đời của thị trường chứng khoán cũng tạo điều kiện cho việc Ngân hàng thương mại có thể chứng khoán hoá các khoản nợ, làm tăng tính thanh khoản của khoản cho vay để khi cần chuyển đổi thì chuyển đổi ngay.

Bên cạnh đó, thị trường chứng khoán ra đời đã tạo ra nhiều thách thức đối với các Ngân hàng thương mại. Bởi vì khi cần vốn, doanh nghiệp có thể không vay Ngân hàng mà thay vào đó là huy động trên thị trường chứng khoán. Điều này buộc các Ngân hàng thương mại phải quan tâm đến hoạt động của mình, giảm chi phí tài chính.

- Môi trường kinh tế trong nước không ổn định: Do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính tiền tệ trong khu vực của việc cắt giảm liên tục lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế, sự kiện khủng bố ngày 11-09 của Mỹ cộng với một nền kinh tế chưa phát triển ở Việt Nam. Vì vậy, những năm qua ở nước ta mức tiêu thụ hàng hoá chậm làm giảm sức hấp thụ vốn của nền kinh tế, gây khó khăn cho đầu tư tín dụng của Ngân hàng. Chính vì môi trường trong nước như vậy nên mặc dù huy động nhiều ngoại tệ nhưng lượng ngoại tệ cho các doanh nghiệp vay ít, Ngân hàng ngoại thương chủ yếu gửi ngoại tệ ra Ngân hàng nước ngoài để lấy lãi.
- Hiệp hội Ngân hàng tuy đã được thành lập nhưng không phát huy được vai trò của mình. Bốn Ngân hàng thương mại quốc doanh của Việt Nam là Ngân hàng Ngoại thương, Ngân hàng đầu tư, Ngân hàng công thương, Ngân hàng Nông nghiệp đều có mặt trong hiệp hội Ngân hàng. Nhiệm vụ của hiệp hội là giúp đỡ các Ngân hàng trong nước cùng phát triển, điều tiết hoạt động của Ngân hàng nước ngoài, Ngân hàng cổ phần, tạo sự cạnh tranh bình đẳng giữa các Ngân hàng. Tuy nhiên, ngay từ hiệp ước đầu tiên về lãi suất bị phá bỏ, việc điều tiết ngân hàng nước ngoài và cổ phần không làm được, mối quan hệ giữa các Ngân hàng lỏng lẻo. Với một cơ chế hoạt động như vậy, đã gây khó khăn cho các Ngân hàng nói chung và Ngân

## Luận Văn tốt nghiệp

---

hàng Ngoại thương Hà Nội nói riêng trong việc mở rộng hoạt động của mình.

### 2.2.2. Những nhân tố thuộc về vĩ mô của Nhà nước

Nền kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn chuyển đổi từ cơ chế tập trung quan liêu bao cấp sang cơ chế thị trường nên các chính sách và cơ chế quản lý vĩ mô của Nhà nước đang trong quá trình đổi mới và hoàn thiện. Sản xuất kinh doanh trong nước phải cạnh tranh gay gắt với hàng lậu và hàng ngoại nhập. Trong điều kiện này, có nhiều doanh nghiệp không theo kịp sự thay đổi của cơ chế và chính sách kinh tế vĩ mô của nhà nước hoặc không điều chỉnh kịp thời nên gặp khó khăn thua lỗ trong kinh doanh, từ đó ảnh hưởng tới hoạt động của Ngân hàng. Đặc biệt trong hoạt động tín dụng, môi trường pháp lý cho nó nói chung chưa đồng bộ. Các văn bản liên quan đến thế chấp, cầm cố tài sản vay vốn Ngân hàng chưa đầy đủ, thống nhất. Đặc biệt là thiếu văn bản hướng dẫn hoặc có hướng dẫn nhưng chưa đầy đủ nên quá trình thực hiện còn nhiều khó khăn.

Trong các năm 2000 đến 2003, Chính phủ, thành phố Hà Nội, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đã ban hành nhiều cơ chế chính sách, đồng thời đưa ra nhiều giải pháp mới và tích cực để điều hành kinh tế vĩ mô nhằm tạo môi trường pháp lý và kinh tế thuận lợi cho hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Những cơ chế, chính sách về tín dụng, đảm bảo tiền vay, quản lý ngoại hối và vàng, tỷ giá, lãi suất, đã được triển khai nhưng vẫn thiếu đồng bộ. Điều này làm giảm tính hiệu lực và hiệu quả của không ít cơ chế, chính sách trong thực tiễn gây tâm lý e dè cho các Ngân hàng trong hoạt động nhất là hoạt động tín dụng.

### 2.2.3. Môi trường xã hội

Ngân hàng là một tổ chức tài chính trung gian, chiếc cầu nối giữa Ngân hàng và khách hàng chính là lòng tin. Khi Ngân hàng có nhiều uy tín với khách hàng thì càng thu hút được nhiều khách hàng đến với mình. Khách hàng càng có sự tin nhiệm với Ngân hàng thì càng được Ngân hàng ưu đãi trong quan hệ vay vốn.

## Luận Văn tèt nghiÖp

---

Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã tạo được vị trí và uy tín trong lòng khách hàng, ngày càng có nhiều khách hàng đến với Ngân hàng hơn.

Đạo đức xã hội cũng ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh Ngân hàng. Trong trường hợp đạo đức xã hội không tốt, lợi dụng lòng tin để lừa đảo thì sẽ làm giảm kết quả kinh doanh của Ngân hàng.

Trình độ dân trí chưa cao, kém hiểu biết về hoạt động ngân hàng cũng làm giảm thu nhập của Ngân hàng. Hà nội là nơi tập trung dân cư có trình độ dân trí cao. Đó là một địa bàn tốt để các Ngân hàng ở đây cơ thể cung cấp dịch vụ Ngân hàng hiện đại và Ngân hàng ngoại thương Hà Nội cũng không nằm ngoài lợi thế đó.

### 2.2.4. Môi trường tự nhiên

Ngân hàng ngoại thương Hà Nội có địa bàn hoạt động là thành phố Hà Nội, nơi đây ít xảy ra thiên tai nên hoạt động của các doanh nghiệp ít gặp rủi ro hơn do nguyên nhân này.

## **2.3. CÁC KẾT QUẢ KINH DOANH CHỦ YẾU CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI.**

Trong những năm qua, hoạt động Ngân hàng diễn ra trong bối cảnh nền kinh tế thế giới diễn biến phức tạp, chưa có dấu hiệu phục hồi, kinh tế trong nước phát triển chưa ổn định và chịu những tác động của các yếu tố bên ngoài. Để thực hiện tốt các chương trình hành động của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đề ra, chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã triển khai tích cực các mặt hoạt động đóng góp vào các kết quả chung của toàn hệ thống. Các kết quả kinh doanh chủ yếu qua 3 năm 2000, 2001, 2002 được thể hiện trên các mặt sau:

### 2.3.1 Về huy động vốn

Huy động vốn là công việc đầu tiên, làm nền tảng cho những hoạt động tiếp theo của quá trình kinh doanh Ngân hàng. Trong 3 năm gần đây đặc biệt là năm 2001 và năm 2002, thị trường tài chính trong nước rất sôi động. Trên địa

## Luận Văn tết nghiÖp

bàn Hà Nội, các ngân hàng thương mại cạnh tranh gay gắt bằng việc đưa ra các mức lãi suất và hình thức huy động hấp dẫn.

Với vị trí và uy tín đã tạo dựng qua nhiều năm, chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã hoàn thành tốt công tác huy động vốn theo kế hoạch đã xây dựng, đóng góp vào thành tích huy động vốn chung của toàn hệ thống Ngân hàng ngoại thương. Các kết quả đạt được trong công tác huy động vốn của chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2000		Năm 2001		Năm 2002		So sánh 01/00		So sánh 02/01	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Tổng nguồn huy động</b>	2.757	100	3.269	100	3.996	100	512	118,51	727	122,2
Phân theo đối tượng khách hàng										
<b>1. Tiền gửi của các tổ chức kinh tế</b>	403	14,6	558	17,1	740	18,5	155	138,5	182	113
<b>2. Tiền gửi của dân cư</b>	2318	84,4	2.661	81,4	3.237	81	343	114,8	576	124
<b>3. Các nguồn khác</b>	34	1,3	50	1,5	19	0,5	16	147	-31	38
Phân theo loại tiền										
<b>1. Tiền gửi VNĐ</b>	520	18,9	645	19,7	1160	29	125	124	515	179,8
<b>2. Tiền gửi USD</b>	2.237	81,1	2.624	80,3	2.836	71	387	117,3	212	111,8

(Nguồn báo cáo tổng kết của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội qua các năm)

Bảng số liệu cho thấy trong công tác huy động vốn, mặc dù luôn có sự cạnh tranh quyết liệt giữa các Ngân hàng thương mại trong việc đưa ra mức lãi suất hấp dẫn, nhưng do thường xuyên coi trọng chất lượng dịch vụ, kết hợp tốt chính sách khách hàng nên nguồn vốn huy động của chi nhánh đều tăng, giữ ổn định và cân đối vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Vốn huy động từ các tổ chức kinh tế có xu hướng tăng nhưng không lớn và tỷ trọng trong tổng nguồn gửi cũng không cao. Điều đó là do các doanh nghiệp gửi tiền vào Ngân hàng chủ yếu để phục vụ cho nhu cầu thanh toán trong hoạt động sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp luôn cần quay vòng vốn nên không để nhiều vốn trong Ngân hàng. Tuy nhiên, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội vẫn luôn cố gắng để ngày càng nhiều doanh nghiệp hợp tác với

## Luận Văn tết nghiÖp

---

Ngân hàng nên tuy tăng không nhiều nhưng qua các thời kỳ thì vốn huy động được từ các tổ chức kinh tế vẫn có xu hướng tăng.

Trong tổng vốn huy động từ khách hàng của chi nhánh, huy động từ dân cư chiếm tỷ trọng lớn. Xu hướng trên thể hiện trạng thái dư tiền trong dân do đời sống kinh tế tăng, thu nhập của dân cư tăng, nên tỷ lệ tiết kiệm trong dân cư tăng. Mặt khác, đó còn là do trong thời gian qua chúng ta đã kiểm soát được tốc độ lạm phát giữ cho đồng tiền ổn định không bị trượt giá nhiều nên dân chúng đã tin tưởng vào giá trị đồng tiền và dần chuyển từ hình thức tiết kiệm vàng sang hình thức gửi tiết kiệm ngân hàng. Đặc biệt trong năm 2002, với việc ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại theo mô hình ngân hàng bán lẻ và rút ngắn thời gian giao dịch cho khách hàng, việc quảng cáo các tiện ích của các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng cùng với việc bố trí đội ngũ giao dịch viên trẻ trung năng động, được đào tạo về kỹ năng giao tiếp văn minh đã góp phần tăng trưởng vốn hoạt động của chi nhánh.

Trong năm 2000, tốc độ tăng trưởng của vốn huy động ngoại tệ nhanh hơn nhiều so với tốc độ tăng trưởng vốn huy động VND, đó là do tỷ giá USD tăng lên nhiều đã kích thích dân cư chuyển hoá từ VND sang mua bán ngoại tệ gửi Ngân hàng. Trong năm 2001, 2002 tình hình thế giới có nhiều biến động lớn, nền kinh tế Mỹ suy giảm và việc cắt giảm liên tục lãi suất USD trên thế giới buộc Ngân hàng ngoại thương cũng phải hạ lãi suất huy động USD nên đã dẫn đến tốc độ tăng vốn huy động ngoại tệ của chi nhánh chậm hơn tốc độ tăng vốn VND. Mặc dù vậy, công tác huy động vốn của chi nhánh có hiệu quả cao đã có tác dụng tích cực trong việc giữ được ổn định và cân đối vốn trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Nói chung, công tác huy động vốn của chi nhánh là khá tốt, tạo ra một nguồn dồi dào để Ngân hàng không những có thể thực hiện cung cấp tín dụng cho nền kinh tế mà còn dùng để điều hoà vốn trong toàn hệ thống.

### 2.3.2 Về sử dụng vốn

Song song với việc hoạt động huy động vốn là hoạt động sử dụng vốn. Trong hoạt động này cho vay chiếm tỷ trọng lớn nhất.

## Luận Văn tốt nghiệp

Hoạt động cho vay là hoạt động đóng vai trò quan trọng quyết định phần lớn hiệu quả kinh doanh của chi nhánh. Ngân hàng cho vay ngoài các dự án trong nước còn có các dự án lớn liên kết với nước ngoài. Với uy tín của mình, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội có rất nhiều khách hàng truyền thống làm ăn có hiệu quả và thường xuyên giao dịch với ngân hàng như: Công ty Giày Thượng Đình, Công ty dệt 19-5, Công ty XNK Hà Nội, Công ty Machinoimport, Công ty dệt len mùa đông,... Hoạt động cho vay của Ngân hàng được trình bày trên bảng 2.2.

**Bảng 2.2: Tình hình sử dụng vốn của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội qua các năm**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2000		Năm 2001		Năm 2002		So sánh 01/00		So sánh 02/01	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>1. Doanh số cho vay</b>	1.872	100	2.200	100	3.370	100	328	117,5	1.170	153,2
<b>2. Doanh số thu nợ</b>	1.810	100	2.010	100	3.009	100	200	111,0	999	149,7
<b>3. Dư nợ</b>	473	100	648	100	937	100	175	137	289	144,6

*(Nguồn báo cáo tổng kết của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội qua các năm)*

Qua bảng số liệu trên cho thấy doanh số cho vay, doanh số thu nợ của Chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội tăng qua các năm. Doanh số cho vay ngắn hạn chiếm một tỷ trọng rất lớn trong tổng doanh số cho vay.

Nhìn chung năm 2000 hoạt động tín dụng của chi nhánh tương đối an toàn tuy nhiên có một đơn vị khó khăn tồn tại từ những năm cũ, cuối năm 1999 chi nhánh đã ngừng cho vay nên sang năm 2000 đã phát sinh nợ quá hạn. Chi nhánh luôn bám sát các đơn vị có nợ quá hạn và cấp chủ quản của đơn vị để bàn biện pháp xử lý tài sản trả nợ ngân hàng.

Năm 2001, hoạt động đầu tư tín dụng vẫn tiếp đứng trước tình hình khó khăn chung của ngành Ngân hàng: Cơ chế chính sách tuy đã có nhiều thay đổi để đáp ứng thực trạng kinh tế của Việt Nam song vẫn còn nhiều vướng mắc, chưa thực sự thông thoáng kịp thời, hạ tầng kinh tế của nhiều doanh nghiệp còn thấp, sự cạnh tranh gay gắt giữa các Ngân hàng thương mại trên địa bàn,

## Luận Văn tết nghiÖp

---

đã gây áp lực lớn đến công tác tín dụng của ngành Ngân hàng, trong đó có Ngân hàng ngoại thương Hà Nội. Sở dĩ như vậy là vì hầu hết các doanh nghiệp là đơn vị kinh tế địa phương với quy mô sản xuất kinh doanh nhỏ, khả năng hấp thu vốn thấp. Trong bối cảnh như vậy, ngay từ đầu năm Giám đốc đã đề ra nhiều biện pháp để mở rộng tín dụng và phương châm an toàn, hiệu quả.

Năm 2002 có thể nói là năm thắng lợi lớn của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội trong việc mở rộng tín dụng và giải quyết nợ quá hạn

Để đạt được kết quả trên trước hết là do nhu cầu vốn của các doanh nghiệp tăng để mở rộng kinh doanh và chuẩn bị quá trình phát triển và hội nhập kinh tế quốc tế, mặt khác với sự đổi mới của cơ chế thị trường hơn của ngành Ngân hàng như cơ chế tín dụng, chính sách lãi suất thoả thuận. Bên cạnh đó, có sự nỗ lực phấn đấu của chi nhánh đã đưa hoạt động tín dụng của chi nhánh phát triển.

Qua những phân tích ở trên ta rút ra nhận xét sau:

**Thứ nhất:** Về cơ cấu cho vay, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội chủ yếu là cho vay ngắn hạn. Tỷ lệ cho vay cũng như dư nợ đối với cho vay ngắn hạn luôn chiếm phần lớn (74,8% - 98,9%), tỷ lệ này giảm từ năm 2000 đến năm 2001 và tăng trong năm 2002.

**Thứ hai:** Có thể nói Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã thành công trong việc mở rộng tín dụng. Cụ thể doanh số cho vay cũng như dư nợ đều tăng qua các năm, đặc biệt là năm 2002.

Cùng với nghiệp vụ cho vay, Chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã sử dụng vốn bằng nhiều hình thức linh hoạt như mua bán trái phiếu kho bạc, gửi có kỳ hạn VCBTW, mua kỳ phiếu của các tổ chức tín dụng khác. Trong năm 2000 tỷ lệ này là 81%, năm 2001 là 78%. Năm 2002 là 70%. Sở dĩ như vậy là năm 2000, 2001 môi trường đầu tư trực tiếp chưa thuận lợi.



## Luận Văn tốt nghiệp

## 2.3.3 Các công tác khác

***Công tác thanh toán xuất nhập khẩu.***

Công tác thanh toán xuất nhập khẩu luôn được coi là thế mạnh của Ngân hàng ngoại thương. Phát huy uy tín và thương hiệu bền vững đã tạo dựng được trên trường quốc tế của toàn hệ thống, Chi nhánh Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đã thực sự trở thành địa chỉ tin cậy cho các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu trên địa bàn.

Chất lượng công tác thanh toán xuất nhập khẩu luôn được duy trì đáp ứng phục vụ khách hàng an toàn, nhanh chóng và hiệu quả. Bên cạnh đó công tác khách hàng cũng được coi trọng, ngoài việc tiếp nhận và giải quyết nhu cầu của khách hàng với tinh thần văn minh, nhiệt tình, chi nhánh còn tổ chức việc nhận chứng từ ngoài giờ và trực tiếp đến đơn vị có hàng xuất để nhận chứng từ, kiểm tra và tư vấn thanh toán quốc tế cho các doanh nghiệp.

- Kết quả kinh doanh Ngân hàng.

Kết quả kinh doanh của Ngân hàng được thể hiện ở bảng sau:

**Bảng 2.3: Thu nhập - Chi phí**

*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2000	Năm 2001		Năm 2002	
		Số tiền	So với năm 2000	Số tiền	So với năm 2001
Thu nhập	132	160	121	145	-15
Chi phí	97	130	135	117	-13
Lợi nhuận	35	30	-5	28	-2

*(Nguồn báo cáo của Ngân hàng ngoại thương Hà nội qua các năm)*



## Luận Văn tết nghiÖp

---

Năm 2001, tổng thu và tổng chi đều tăng hơn so với năm 2000, đó là do có nhiều khó khăn trong lĩnh vực đầu tư và chi nhánh đã chi cho tài sản văn phòng nhiều (tăng 18% so với năm 2000). Điều đó dẫn đến lợi nhuận bị giảm.

Năm 2002 lợi nhuận của chi nhánh tiếp tục giảm. Đó là vì, tuy hoạt động tín dụng và dịch vụ ngân hàng tăng mạnh nhưng do lãi suất tiền gửi USD của chi nhánh tại VCBTW chiếm 60%-70% trong nguồn huy động. Mặt khác, do chi nhánh mở rộng phát triển mạng lưới nên chi phí tài sản tăng.

### *Công tác ngân quỹ*

Trong các thời kỳ này, tình hình thu chi các loại tiền đều tăng hơn so với năm trước.

Bộ phận ngân quỹ đã phát hiện được nhiều tiền giả và trả lại tiền thừa cho khách hàng. Công tác ngân quỹ của chi nhánh đã đảm bảo an toàn và tuân thủ đầy đủ các quy trình thu chi tiền mặt theo đúng các quy định, tổ chức tốt việc điều hoà tiền mặt, đáp ứng nhanh chóng, chính xác nhu cầu tiền mặt cho sản xuất và đời sống, giải phóng khách hàng nhanh.

### *Công tác phát triển mạng lưới*

Chi nhánh đã thực hiện việc triển khai kế hoạch mở rộng và phát triển mạng lưới chi nhánh đến 2005. Tháng 12/2001, chi nhánh đã thành lập chi nhánh cấp 2 Thành Công. Tháng 5/2002, Phòng giao dịch số 2 Trần Bình Trọng. Chuẩn bị khai chương Chi nhánh cấp 2 Cầu Giấy và Phòng giao dịch số 3 Hàng Đồng.

## **2.4. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI**

### **2.4.1. Các văn bản nghiệp vụ tín dụng mà Ngân hàng ngoại thương Hà Nội đang áp dụng**

Ngân hàng ngoại thương Hà Nội là một chi nhánh của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, hoạt động tín dụng cũng như kinh doanh của chi nhánh phải tuân thủ theo các quy định của Ngân hàng nhà nước Việt nam và Ngân hàng

---

## Luận Văn tốt nghiệp

---

Ngoại thương Việt nam. Ngân hàng Ngoại thương Hà nội phải chủ động tìm kiếm các dự án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi, có khả năng hoàn trả nợ để cho vay và tự chịu trách nhiệm về quyết định cho vay của mình. Hiện nay, Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Hà nội đang áp dụng các văn bản nghiệm vụ tín dụng sau:

- Quyết định số 407/QĐ-NHNT-HĐQT ngày 29/03/2002 của Hội đồng quản trị Ngân hàng Ngoại thương về việc ban hành hướng dẫn của Ngân hàng Ngoại thương về quy chế cho vay đối với khách hàng.

- Quyết định số 408/QĐ-NHNT ngày 29/03/2002 của Tổng giám đốc Ngân hàng Ngoại thương Việt nam về xác định giới hạn tín dụng đối với khách hàng.

Theo quyết định này thẩm quyền giới hạn tín dụng đối với 01 khách hàng ở chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Hà nội là 80 tỷ đồng. Trường hợp xét thấy có thể xác định giới hạn tín dụng lớn hơn mức thẩm quyền của chi nhánh, chi nhánh gửi hồ sơ cho Trung ương xin phê duyệt, trong đó có ý kiến của chi nhánh sau khi thẩm định tài chính, sản xuất kinh doanh của khách hàng.

- Quyết định số 409/QĐ-NHNT ngày 29/03/2002 của Tổng giám đốc Ngân hàng Ngoại thương Việt nam về quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng tín dụng.

Hội đồng tín dụng hoạt động nhằm mục đích nâng cao chất lượng trong việc xây dựng chính sách tín dụng; xét duyệt giới hạn tín dụng đối với một khách hàng; ra quyết định cấp tín dụng và các vấn đề liên quan khác như xử lý tài sản đảm bảo, ra hạn nợ, các biện pháp thu hồi vốn vay, ... của hệ thống Ngân hàng Ngoại thương Việt nam.

Hội đồng tín dụng thành lập tại hội sở chính (gọi là hội đồng tín dụng Trung ương), thành lập tại chi nhánh (gọi là Hội đồng tín dụng cơ sở).

- Quyết định số 30/QĐ-NHNT-QLTD ngày 21/02/2002 của Tổng giám đốc Ngân hàng Ngoại thương về hạn mức cho vay không có đảm bảo bằng tài sản đối với chi nhánh.

Theo quyết định này, mức dư nợ cho vay không có đảm bảo bằng tài sản đối với chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Hà nội là 95%.

### Luận Văn kết nghiệp

---

- Quyết định số 133/QĐ-Ngân hàng NT ngày 31/12/2001 ban hành quy định khu vực đầu tư của chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Việt nam.

Theo quyết định này, khu vực đầu tư của chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Hà nội là địa giới hành chính của Thủ đô Hà nội. Chi nhánh chỉ được phép thực hiện cho vay, bảo lãnh ngoài khu vực đầu tư được phân định trong trường hợp được tổng giám đốc giao thực hiện hoặc chấp nhận và phải phối hợp với các chi nhánh sở tại thực hiện.

- Quyết định số 1627/QĐ-Ngân hàng NN ngày 31/12/2001 của thống đốc Ngân hàng Ngoại thương về quy chế cho vay đối với khách hàng. Quyết định này thay thế quyết định 284/QĐ-Ngân hàng NN ngày 25/08/2000.

So sánh 02 quyết định này, ta thấy QĐ1627 có rất nhiều điểm khác biệt so với QĐ 284. Ví dụ như tại điều 1, QĐ 1627 mở rộng thêm đối tượng pháp nhân và cá nhân người nước ngoài, tại điều 11, lãi suất cho vay do tổ chức tín dụng và khách hàng thoả thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Ngoại thương, lãi suất quá hạn do tổ chức tín dụng và khách hàng thoả thuận nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn cho vay đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng; tại điều 13, kỳ hạn trả nợ lãi vốn vay có thể cùng kỳ hạn trả nợ gốc có thể theo kỳ hạn riêng, khi đến kỳ hạn trả nợ gốc hoặc lãi nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn và không điều chỉnh kỳ hạn nợ gốc hoặc lãi hoặc không được gia hạn nợ gốc hoặc lãi thì chuyển toàn bộ dư nợ sang dư nợ quá hạn,...

#### **2.4.2. Đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại thương Hà nội theo các chỉ tiêu định tính**

Ngân hàng Ngoại thương Việt nam đã được tạp chí The banker thuộc tập đoàn Financial Times (Anh Quốc), một tạp chí có uy tín hàng đầu trong giới tài chính quốc tế bình chọn và trao tặng danh hiệu Ngân hàng Việt nam tốt nhất 03 năm liên tiếp (2000, 2001, 2002). Trong thành công đó, có sự góp phần không nhỏ của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội. Có thể nói, trên địa bàn thành phố Hà nội, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội có uy tín rất lớn đối với khách hàng. Điều này ngày càng làm cho có nhiều khách hàng đến với Ngân hàng.

---

### Luận Văn kết thúc

Khi đến với Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 chất lượng tín dụng ở Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội.

#### 2.4.3. Đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội theo các chỉ tiêu định lượng

ở phần kết quả kinh doanh của Ngân hàng, chúng ta đã biết khái quát về tình hình hoạt động và kết quả kinh doanh cả Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội. Nhìn chung, hoạt động tín dụng đạt kết quả khá tốt. Nhưng để đánh giá chính xác hơn về hoạt động tín dụng, chúng ta cần tìm hiểu những vấn đề liên quan đến các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng.

##### 2.4.3.1. Chỉ tiêu tổng dư nợ và kết cấu dư nợ

Nhìn chung, trong mấy năm gần đây tín dụng tăng trưởng khá nhanh. Nếu dư nợ cho vay năm 2000 là 473 tỷ đồng thì cho đến cuối năm 2002, dư nợ lên tới 937 tỷ đồng, tăng 464 tỷ, tương ứng với tốc độ tăng là 98,1%. Đây là một kết quả khá tốt, cho thấy Ngân hàng ngày càng hoạt động tín dụng mạnh mẽ. Kết cấu dư nợ được mô tả trong bảng sau:

**Bảng 2.4: Tình hình dư nợ.**

(Đơn vị: Tỷ đồng)

Dư nợ	2000		2001		2002	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
- Theo kỳ hạn						

## Luận Văn kết nghiệp

Ngắn hạn	357	75,5	485	74,8	762	81,3
Trung dài hạn	116	24,5	163	25,2	175	18,7
Theo TPKT						
KTQD	426	90,1	594	91,7	871	93
KTNQD	47	9,9	54	9,3	66	7
Theo tiền tệ						
VNĐ	263	55,6	450	69,4	572	61,1
Ngoại tệ quy đổi	210	44,6	198	30,5	365	38,9
<b>Tổng</b>	<b>473</b>	<b>100</b>	<b>648</b>	<b>100</b>	<b>937</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội qua các năm)

Theo bảng trên ta thấy:

- Khi xem xét dư nợ theo kỳ hạn, năm 2000 dư nợ ngắn hạn là 357 tỷ chiếm 79.5% đến năm 2001 là 79.8% và đến năm 2002 là 81%. So sánh với nguồn huy động ngắn hạn ta thấy dư nợ ngắn hạn ở Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội như vậy là phù hợp, bởi nguồn ngắn hạn được sử dụng chủ yếu cho vay ngắn hạn. Mặt khác, với bất kỳ một ngân hàng thương mại, yếu tố quay vòng vốn nhanh là rất cần thiết, tỷ trọng cho vay ngắn hạn cao là tốt. Mặc dù cho vay trung dài hạn theo các năm đã tăng lên nhưng tỷ trọng còn bé. Nguyên nhân của thực trạng này là do thời gian gần đây hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Ngoại thương Việt nam và các chi nhánh do mắc phải một số sai lầm như đầu tư quá lớn vào một số khách hàng, cán bộ tín dụng nói riêng và lãnh đạo Ngân hàng móc ngoặc cho vay xuất phát từ lợi ích cá nhân đã làm thất thoát hàng tỷ đồng. Từ thực trạng đó đã đem lại cho Ngân hàng Ngoại thương Việt nam một số bài học kinh nghiệm vô cùng quý giá. Rút từ bài học đó, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội đã lấy hiệu quả an toàn làm mục tiêu hàng đầu với phương châm cho vay ít mà an toàn còn hơn chạy theo số lượng. Tuy nhiên, chính sách thận trọng quá mức đó của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội đã làm giảm chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Chất lượng tín dụng được đánh giá là tốt khi nó thoả mãn cả ba chủ thể: Ngân hàng, khách hàng và chính phủ. ở đây để an toàn Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội không cho vay trong nước nhiều mà chủ yếu gửi các Ngân hàng nước ngoài - Điều này làm cho Ngân hàng hài lòng nhưng khách hàng sẽ không hài lòng vì không được Ngân hàng cung cấp vốn, Thành phố Hà Nội sẽ không hài lòng vì tiền huy động được từ người dân thành phố lại bị gửi ở nước ngoài thay vì đầu tư phát triển ở thành phố. Chính vì thế,

## Luận Văn về ngân hàng

Ngân hàng ngoại thương Hà Nội cần mở rộng cho vay hơn nữa, nâng cao khả năng tư vấn để tư vấn cho doanh nghiệp các phương án, dự án kinh doanh có hiệu quả. Có như vậy, chất lượng tín dụng mới được nâng cao theo đúng nghĩa của nó.

Các mặt hàng cho vay chủ yếu vẫn tập trung ở phần bón, sắt thép, xăng dầu, phục vụ nhu cầu nhập khẩu và thủy sản, gạo, cà phê phục vụ nhu cầu xuất khẩu. Cho vay để xuất khẩu có rủi ro cao, đó là vì việc xuất khẩu hàng hoá sang các nước khác còn phụ thuộc nhiều vào quan hệ kinh tế giữa các nước, vào thị trường, vào tỷ giá. Với một nguồn vốn huy động nhiều, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội nên mở rộng cho vay sang các doanh nghiệp kinh doanh trong nước.

- Khi xem xét dư nợ theo thành phần kinh tế, ta thấy dư nợ vẫn tập trung chủ yếu ở thành phần kinh tế quốc doanh và tỷ trọng của nó tăng dần theo các năm. Đặc biệt năm 2002 chiếm 93% tổng dư nợ. Tương ứng thì cho vay kinh tế ngoài quốc doanh giảm dần và chiếm tỷ trọng rất nhỏ (7 → 9,9%). Qua đó ta thấy doanh nghiệp quốc doanh vẫn là khách hàng truyền thống của ngân hàng, phần nào các doanh nghiệp quốc doanh được nhà nước bảo đảm và quan điểm của ngân hàng đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh vẫn chưa được cải thiện nhiều. Tuy nhiên trong thời gian tới các doanh nghiệp Nhà nước sẽ bị thu hẹp do chính sách cổ phần hoá, do chuyển sang Công ty TNHH một thành viên. Tương ứng với nó là tăng các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Vì thế, ngay từ bây giờ Ngân hàng ngoại thương Hà Nội nên chú trọng tới đối tượng khách hàng này.

- Khi xem xét dư nợ theo tiền tệ, ta thấy dư nợ bằng VNĐ vẫn chiếm tỷ trọng lớn (từ 55,6 → 69,4%). Đặc biệt năm 2001, dư nợ bằng ngoại tệ (quy đổi VNĐ) bị giảm nhiều (chỉ còn 30,5%). Nguyên của thực trạng này là do năm 2000, 2001 tỷ giá của đồng Dolla tăng liên tục nên một số các đơn vị sản xuất kinh doanh gắn với nhập khẩu nguyên liệu đã chuyển sang vay VNĐ. Năm 2002, cho vay bằng ngoại tệ (quy đổi ra VNĐ) đã tăng (167 tỷ so với năm 2001 và 155 tỷ so với năm 2002), đó là do trong năm 2002, chi nhánh đã thực hiện cho vay USD để thu mua và làm tăng hàng xuất khẩu với lãi suất ưu đãi nhằm hỗ trợ hoạt động xuất khẩu của thành phố Hà Nội.

## Luận Văn tốt nghiệp

Nhìn chung, chỉ tiêu dư nợ của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội đạt kết quả khá tốt, tăng đều trong các năm; nhưng vẫn còn tập trung chủ yếu ở ngắn hạn, kinh tế quốc doanh và VNĐ.

### 2.4.3.2 Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn

Để đánh giá chính xác chất lượng tín dụng, ta cần xem xét chính xác về nợ quá hạn, tình hình diễn biến tỷ lệ nợ quá hạn từ năm 2000 đến năm 2002 được phản ánh trên bảng số liệu sau:

**Bảng 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn**

Chỉ tiêu	2000	2001	2002
Tỷ lệ nợ quá hạn	4,68	3,13	0,6
Theo kỳ hạn			
+Ngắn hạn	7,5	4,1	0,8
+Trung dài hạn	--	--	--
Theo TP Kinh tế			
+KT QD	5,16	3,42	0,66
+KTNQD	--	--	--
Theo Tiền tệ			
+VNĐ	2,28	1,1	0
+Ngoại tệ quy đổi	14	8,9	1,7

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội qua các năm)

Dựa vào bảng số liệu trên ta có thể thấy rằng Ngân hàng Ngoại thương Hà nội thành công trong việc đảm bảo an toàn đối với các khoản vay. Trong khi tổng dư nợ đối với các tổ chức kinh tế và cá nhân tăng thì tỷ lệ nợ quá hạn lại giảm. Năm 2000, tỷ lệ nợ quá hạn là 4,68%, đến năm 2002 chỉ còn 0,6%. Có được điều này là do trong những năm vừa qua Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội đã tích cực giám sát các khoản vay và thu nợ đầy đủ, đúng tiến độ, sát sao giải quyết trong công tác thu hồi nợ quá hạn khó đòi còn tồn đọng, trình cấp trên xét duyệt xử lý. Đặc biệt, thực hiện đề án tái cơ cấu lại Ngân hàng Ngoại thương của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, nợ quá hạn đã được bù đắp



## Luận Văn về nợ quá hạn

bằng quỹ dự phòng rủi ro, dư nợ quá hạn ra theo dõi ngoại bảng để làm sạch bảng cân đối kế toán. Tất nhiên, đó không phải là xoá nợ cho khách hàng mà đó vẫn là khoản phải thu. Cụ thể vào cuối năm 1999 chi nhánh đã ngừng cho vay một đơn vị khó khăn từ những năm cũ nên phát sinh nợ quá hạn vào năm 2000. Năm 2001 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội đã bàn với cấp chủ quản để đưa ra biện pháp xử lý tài sản của đơn vị có nợ quá hạn; kết quả là Tổng cục du lịch đã quyết định cho Công ty thiết bị vật tư du lịch là đơn vị nợ quá hạn cao nhất cho thuê nhà dài hạn để trả nợ. Năm 2002, chi nhánh đã thực hiện phân loại nợ, đánh giá thực chất nợ xấu để trích dự phòng rủi ro và đảm bảo thực hiện lành mạnh hoá tài chính.

Tuy nhiên kết quả nợ quá hạn vẫn còn nhiều điều đáng bàn

- Xét tỷ lệ nợ quá hạn theo kỳ hạn, cơ cấu nợ quá hạn theo kỳ hạn, cơ cấu nợ quá hạn phần lớn rơi vào ngắn hạn. Sở dĩ như vậy là do Ngân hàng ngoại thương Hà Nội, dư nợ chủ yếu tập trung ở ngắn hạn nên nợ quá hạn ngắn hạn là chủ yếu, dư nợ trung dài hạn ít nên hầu như không có nợ quá hạn trung dài hạn. Mặt khác trước đây khi cho vay theo nghị định 284 thì gốc quá hạn không kéo theo lãi quá hạn, từ khi cho vay theo nghị định 1627 thì gốc quá hạn sẽ kéo theo lãi cũng là quá hạn làm cho nợ quá hạn ngắn hạn nhiều. Bên cạnh đó Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cũng cho vay một số khách hàng theo phương thức L/C trả chậm, khi đã thu được tiền về nhưng khách hàng vẫn chưa trả cho Ngân hàng điều này cũng làm tăng nợ quá hạn ngắn hạn.
- Xét tỷ lệ nợ quá hạn theo thành phần kinh tế, ta thấy những khoản cho vay ngoài quốc doanh có độ an toàn hơn khi cho vay quốc doanh (100% dư nợ quá hạn là chủ nợ của các doanh nghiệp quốc doanh). Điều này là do:

\* Đối với các doanh nghiệp quốc doanh, thông thường đó là các khách hàng truyền thống của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội, đã có mối quan hệ với ngân hàng từ lâu. Nên hoạt động tín dụng, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội thường áp dụng các chính sách ưu đãi với các khách hàng này. Do vậy, đôi khi dẫn tới tình trạng Ngân hàng quá tin tưởng vào doanh nghiệp, chưa quản lý chặt chẽ việc sử dụng vốn vay của các doanh nghiệp này, chưa kiểm duyệt chặt



### Luận Văn tết nghiÖp

chế phương án kinh doanh khi cho vay. Vì vậy, có một số doanh nghiệp đã không thực hiện đã không thực hiện được các phương án kinh doanh một cách khả thi dẫn đến thua lỗ, mất khả năng trả nợ Ngân hàng.

\* Đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, thông thường khi cho vay đều có tài sản thế chấp hoặc ngân hàng kiểm soát chặt chẽ các khoản vay đối với các đối tượng này. Vì vậy, tình trạng nợ quá hạn hầu như không xảy ra đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh.

Tóm lại, chỉ tiêu nợ quá hạn của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội trong những năm qua là tương đối đạt yêu cầu. Song xét về cơ cấu ta thấy nợ quá hạn chủ yếu tập trung vào cho vay quốc doanh. Đây là vấn đề mà Ngân hàng cần xem xét để nâng cao hiệu quả cho vay nhiều hơn nữa.

#### 2.4.3.3. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng

Vòng quay vốn tín dụng của Ngân hàng qua các năm được thể hiện ở bảng sau:

**Bảng 2.6: Vòng quay vốn tín dụng**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2000	2001	2002
Doanh số thu nợ	1810	2010	3009
Dư nợ bình quân	490	623	940
Vòng quay vốn tín dụng	3,96	3,1	3,2

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội qua các năm)*

Qua đó ta thấy năm 2002 vòng quay vốn tín dụng cao hơn so với năm 2000 và năm 2001. Đó là do tốc độ tăng của doanh số thu nợ lớn hơn tốc độ tăng của dư nợ bình quân.

#### 2.4.3.4. Chỉ tiêu doanh số cho vay

**Bảng 2.7: Doanh số cho vay**

*(Đơn vị: Tỷ đồng)*

Chỉ tiêu	2000		2001		2002		SS01/02		SS02/01	
	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%
Theo kỳ hạn										
+Ngắn hạn	1813	96,8	2113	96	3264	96,9	300	116,5	1151	145,4
+Trung dài hạn	59	3,2	87	4	106	3,1	2,8	147,5	19	121,8
Theo TP Kinh tế										
+KT QD	1613	86,2	1870	85	2939	87,2	257	115,9	1069	157,1
+KTNQD	259	13,8	330	15	431	12,8	71	127,4	101	130

## Luận Văn kết nghiệp

Theo Tiền tệ										
+VNĐ	1279	68,4	1736	79	2570	76,3	457	135,7	834	148
+NT quy đổi	593	31,6	464	21	800	23,7	-129	87,2	336	172,4
<b>Tổng</b>	<b>1872</b>	<b>100</b>	<b>2200</b>	<b>100</b>	<b>3370</b>	<b>100</b>	<b>328</b>	<b>117,5</b>	<b>1170</b>	<b>153,2</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội qua các năm)

Dựa vào bảng phân tích số liệu trên, ta thấy doanh số cho vay năm sau đều tăng hơn năm trước kể cả về số tuyệt đối lẫn số tương đối. Năm 2001 tăng hơn năm 2000 là 328 tỷ đồng (117,5%), năm 2002 tăng hơn so với năm 2001 là 1170 tỷ đồng (153,2%). Tuy nhiên, so với nguồn huy động được thì doanh số cho vay vẫn chiếm một tỷ trọng nhỏ. Trong khi nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp là lớn nhưng vẫn không được Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cho vay do chính sách thận trọng cho vay. Hạn mức tín dụng cho mỗi khách hàng tối đa là 80 Tỷ khi đem so với tổng doanh số cho vay năm cao nhất là 3.370 tỷ, ta thấy nếu cho vay mỗi khách hàng hết hạn mức thì số khách hàng của Ngân hàng ngoại thương Hà Nội mới chỉ dừng lại ở 42 khách hàng. Như vậy, tuy rằng doanh số cho vay đã tăng nhưng Ngân hàng ngoại thương Hà Nội vẫn còn quá thận trọng, không cho vay nhiều, chưa đáp ứng được yêu cầu vay vốn của doanh nghiệp cũng như chưa cho vay hết đến hạn mức được duyệt. Nói cách khác, Ngân hàng chưa xây dựng được tổng hạn mức tín dụng cung cấp cho cả nền kinh tế là bao nhiêu.

- Khi xem xét doanh số cho vay theo kỳ hạn, ta thấy chủ yếu là cho vay ngắn hạn (chiếm từ 96 → 97%), cho vay trung dài hạn tuy có tăng một chút ở năm 2001 nhưng lại giảm nhẹ vào năm 2002 (xét về số tương đối). Điều này cho thấy Ngân hàng vẫn còn thiếu các dự án có khả năng hấp thu vốn lớn, thời hạn cho vay dài. Một nguyên nhân nữa của tình trạng này, đó là do Ngân hàng Ngoại thương Hà nội cho vay đối với các doanh nghiệp thuộc ngành thương mại vẫn chiếm tỷ trọng lớn, cho vay đối với các ngành nghề như công nghiệp chế biến nông lâm nghiệp, thủy sản ít hơn. Ngành thương mại là khu vực kinh tế có khả năng sinh lời cao, thời gian thu hồi vốn nhanh; tất nhiên là ở khu vực kinh tế này có chứa đựng nhiều rủi ro về mặt giá cả, thị trường.

- Xem xét doanh số cho vay theo thành phần kinh tế ta thấy doanh số cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh có tăng về số tương đối

### Luận Văn tết nghiÖp

nhưng rất chậm, điều này xảy ra có thể là do Ngân hàng chưa chú trọng cho vay đối với khu vực này.

- Xem xét doanh số cho vay theo ngoại tệ, ta thấy cho vay bằng VNĐ vẫn chiếm tỷ trọng lớn. Đó là do hoạt động tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội còn phụ thuộc vào thị trường khi tỷ giá USD/VNĐ tăng, các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh với nhập khẩu nguyên liệu đã chuyển sang vay VNĐ.

#### 2.4.3.5. Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động kinh doanh

Tình hình thu nhập năm 2000, 2001, 2002 được thể hiện qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.8: Thu nhập**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2000		2001		2002	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng thu nhập	132	100	160	100	145	100
Thu lãi cho vay	31,68	25	30,4	19	33,5	23
Thu lãi tiền gửi	91,08	69	110,2	69	86,5	60
Thu lãi dịch vụ	7,92	6	19,4	12	25	17

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội qua các năm)

Qua bảng số liệu trên ta thấy, thu nhập từ hoạt động tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội còn chiếm tỷ lệ bé so với thu lãi tiền gửi (gửi có kỳ hạn VCBTW, mua trái phiếu kho bạc, mua kỳ phiếu của các ngân hàng TM quốc doanh).

Tóm lại, thu nhập từ hoạt động tín dụng giảm dần qua các năm. Đó là do Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội quá thận trọng trong việc xem xét cấp tín dụng, chủ yếu gửi ngoại tệ ra nước ngoài và mua chứng khoán của Chính phủ để lấy lãi. Vấn đề đặt ra là Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cần phải mở rộng cho vay đáp ứng nhu cầu vốn của doanh nghiệp, phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế xã hội. Lãi suất đặt ra cho các khoản vay là thu nhập của Ngân hàng. ở Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội, đã có một chính sách lãi suất rõ ràng

### Luận Văn kết nghiệp

cho các khách hàng loại I, khách hàng loại II, cho Vietnam đồng và cho Ngoại tệ. Tuy nhiên điều đáng bàn ở đây là việc phân loại khách hàng loại I, loại II, còn phụ thuộc vào người phân loại yếu tố cảm tính dễ dàng làm cho việc phân loại khách hàng không được đúng.

#### 2.4.3.6. Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn tín dụng

**Bảng 2.8: Hiệu suất sử dụng vốn**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2000	2001	2002
Tổng dư nợ	473	648	937
Tổng vốn huy động	2757	3270	3996
Hiệu suất sử dụng vốn	17,1	19,85	23,5

Qua đó ta thấy, vốn huy động được dùng vào việc cho vay còn bé. Chủ yếu là được dùng vào việc gửi vốn điều hòa tại VCBTW, mua kỳ phiếu của các Ngân hàng TM quốc doanh, mua trái phiếu kho bạc.

Như vậy là, mặc dù có sự tăng trưởng mạnh mẽ, cơ cấu cho vay bắt đầu có sự chuyển dịch, nhưng tỷ trọng cho vay trên thị trường cấp I (thị trường quan hệ với khách hàng) vẫn còn chiếm tỷ trọng thấp so với cho vay trên thị trường cấp II (thị trường quan hệ với các tổ chức tín dụng) và chưa tương xứng với tiềm năng hiện có của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội.

### **2.5. CÁC BIỆN PHÁP MÀ NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI ĐÃ ĐỀ RA NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**

Thực hiện các văn bản chế độ của ngành và quy trình cho vay 1 cách nghiêm túc mà không coi nhẹ hay bỏ qua những thủ tục cần thiết và đi đúng hướng chỉ đạo của cấp trên.

Ngân hàng Ngoại thương Hà nội coi trọng và đặt lên hàng đầu về đảm bảo chất lượng tín dụng, tiến hành kiểm tra đánh giá khách hàng trước khi cho vay một cách chặt chẽ. Thường xuyên phân tích tình hình tài chính của khách

## Luận Văn tết nghiÖp

---

hàng và phân loại khách hàng nhằm duy trì và phát triển quan hệ tín dụng đối với những đơn vị kinh tế lớn, kinh doanh có hiệu quả và có uy tín từ nhiều năm. Mở rộng, thu hút đầu tư tín dụng đối với các đơn vị của tổng công ty trong ngoài địa bàn, đồng thời giảm dư nợ đối với các doanh nghiệp làm ăn thua lỗ và cương quyết không đầu tư đối với những dự án không có tính khả thi.

Kiểm tra sử dụng vốn vay thường xuyên để kịp thời phát hiện những sai phạm và xử lý kịp thời các khoản nợ quá hạn, đặc biệt là nợ khó đòi, Ngân hàng đã xử lý dứt điểm những tài sản bất nợ bằng các biện pháp như: Phân loại nợ quá hạn, phân tích thực trạng từng món nợ, nguyên nhân phát sinh và khả năng thu hồi, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng để có biện pháp phù hợp đạt hiệu quả.

Tổ chức tạo ra các lớp nghiệp vụ ngắn hạn: Ngoại ngữ, tin học và quản lý điều hành để nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn.

Hiện nay Ngân hàng Ngoại thương Hà nội đã tiến hành phân loại khách hàng vay vốn, từ đó có chính sách ưu đãi lãi suất đối với từng khách hàng.

Khách hàng loại I, khách hàng loại II, được giảm lãi suất tiền vay đồng Việt nam và ngoại tệ. Các hợp đồng vay có giá trị lớn cũng được hưởng ưu đãi về lãi suất tùy theo giá trị của hợp đồng. Đặc biệt hiện nay, Ngân hàng Ngoại thương Hà nội đang thực hiện ưu đãi lãi suất đối với cho vay ngắn hạn bằng USD để thu mua hàng xuất nhập khẩu và trả nợ bằng USD.

## **2.6. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI**

### **2.6.1. Những kết quả đạt được**

Mặc dù môi trường cho hoạt động tín dụng của các Ngân hàng TM quốc doanh còn gặp nhiều khó khăn. Song được sự chỉ đạo sát sao của các cấp, các ngành từ TW đến địa phương, sự giúp đỡ của các cơ quan hữu quan và sự nỗ lực của toán bộ nhân viên trong Ngân hàng, Ngân hàng Ngoại thương Hà nội trong những năm qua đã đạt được những kết quả sau trong hoạt động tín dụng:

## Luận Văn tết nghiÖp

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

**Hai là:** Doanh số cho vay ở Ngân hàng năm sau luôn cao hơn năm trước, quy mô dư nợ không ngừng tăng trưởng. Cơ cấu cho vay không chỉ bó hẹp trong khu vực doanh nghiệp quốc doanh mà còn mở sang cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh. Tín dụng ngắn hạn đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn lưu động của các doanh nghiệp và cá nhân. Ngân hàng Ngoại thương Hà nội có thể mạnh cho vay trung dài hạn bằng ngoại tệ

**Ba là:** Công tác thu nợ quá hạn, nợ khó đòi đã được chú trọng đúng mức, phân loại nợ quá hạn, kiểm tra đối chiếu nợ được tiến hành thường xuyên. Tỷ lệ nợ quá hạn giảm theo từng năm. Đó là một thành công lớn của Ngân hàng trong những năm qua.

**Bốn là:** 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.

**Năm là:** 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.

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

## 2.6.2. Những hạn chế và nguyên nhân

### 2.6.2.1. Những hạn chế về chất lượng tín dụng

Như đã nói ở trên, Ngân hàng Ngoại thương Hà nội là một Ngân hàng có chất lượng tín dụng khá tốt. Tuy nhiên trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng còn một số hạn chế. Vì vậy, Ngân hàng Ngoại thương Hà nội cần các biện pháp nhằm duy trì các chỉ tiêu đồng thời xử lý những chỉ tiêu hạn chế để

## Luận Văn tốt nghiệp

---

nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng của mình trong giai đoạn tới. Những hạn chế đó là:

*Thứ nhất:* Với đối tượng cho vay: Ngân hàng Ngoại thương Hà nội vẫn chưa có chiến lược đa dạng khách hàng. Ngân hàng chỉ mới chú trọng đến các doanh nghiệp Nhà nước và một số khách hàng truyền thống mà bỏ qua một số khách hàng làm ăn có hiệu quả. Tuy nhiên Ngân hàng đã cho vay vốn đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh những số món vay còn ít và quy mô nhỏ. Đây là một điều đáng tiếc vì khu vực kinh tế ngoài quốc doanh cũng có tiềm lực và nhu cầu về vốn là rất lớn. Hơn nữa, Nhà nước rất khuyến khích cho vay công bằng đối với các thành phần kinh tế nhằm tạo điều kiện cho mọi thành phần kinh tế cùng phát triển. Vì vậy, nếu Ngân hàng mở rộng cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh sẽ vừa có tác dụng tốt với nền kinh tế và vừa giúp Ngân hàng tăng thêm thị phần, tăng thêm thu nhập, cũng như thực hiện đúng chủ trương mà Nhà nước đề ra.

Mặt khác, khách hàng của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội tập trung phần lớn là thuộc ngành thương mại và các mặt hàng xuất khẩu chủ lực như thủy sản, gạo, cà phê, phân bón, sắt thép, xăng dầu,... Chính vì vậy, cho vay của Ngân hàng có chứa đựng nhiều rủi ro về giá cả về thị trường về tỷ giá,...

*Thứ hai:* Xét về mức cho vay ra so với mức vốn huy động được thì mức cho vay ra mới chỉ bằng 1/5, trong đó lại chủ yếu là cho vay đối với các khu vực kinh tế quốc doanh, cho vay VNĐ, cho vay ngắn hạn. Đây là điều mà Ngân hàng ngoại thương Hà Nội cần lưu ý bởi khi tín dụng được mở rộng sẽ kéo theo hàng loạt các hoạt động khác như thanh toán, nghiệp vụ kế toán phát triển theo. Ngân hàng ngoại thương vẫn còn quá thận trọng trong cho vay, chưa đáp ứng được nhu cầu của các doanh nghiệp và Chính phủ.

*Thứ ba:* Nguồn thông tin mà Ngân hàng cần để đánh giá, phân tích còn thiếu, không kịp thời và chất lượng không cao. Vì vậy, cán bộ tín dụng thường phải mất rất nhiều thời gian và công sức để tự đi điều tra trong khi chi phí cho hoạt động này lại rất ít hoặc không có.

*Thứ tư:* Công tác Marketing Ngân hàng tuy bước đầu đã đạt được những kết quả nhất định nhưng so với yêu cầu còn có những hạn chế, điều này ít nhiều cũng hạn chế tăng trưởng dư nợ.



## LuËn V' n tèt nghiÖp

*Thứ năm:* Trình độ của cán bộ chuyên môn còn có nhiều bất cập: Đội ngũ cán bộ có trình độ, nhanh nhẹn, nhiệt tình, hăng hái học hỏi nhưng còn thiếu kinh nghiệm, không lường hết được rủi ro trong hoạt động kinh doanh trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng Ngoại thương Hà nội còn thiếu cán bộ được đào tạo theo chuyên ngành chuyên môn kỹ thuật để thẩm định tính khả thi hiệu quả của dự án. Khâu kiểm tra, kiểm soát nội bộ của Ngân hàng vẫn chưa được thực hiện đúng mức, cán bộ làm công tác thanh tra còn thiếu về số lượng, kinh nghiệm thực tế và trình độ chuyên môn.

*Thứ sáu:* Ngân hàng ngoại thương Hà Nội vẫn chưa có một cơ chế động viên khuyến khích cán bộ tín dụng, chưa có một cơ chế trách nhiệm rõ ràng. Định mức giao cho một cán bộ tín dụng, ví dụ: 5 tỷ nếu cho vay đến 20 tỷ cũng không được khen thưởng gì, nhưng nếu có phát sinh nợ quá hạn lại bị chỉ trích, phê bình. Trong khi rõ ràng, khả năng phát sinh nợ quá hạn của một khoản vay 20 tỷ sẽ lớn hơn nhiều so với món vay 5 tỷ. Cơ chế thưởng phạt chưa rõ ràng đã làm giảm động lực làm việc cho cán bộ tín dụng.

### 2.6.2.2. Nguyên nhân.

Những hạn chế trên đây về chất lượng tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan gây ra.

#### *Thứ nhất: Nguyên nhân từ phía Ngân hàng.*

- Xét về chính sách tín dụng: sau các vụ án kinh tế lớn như Tamexco, Minh Phụng, hệ thống Ngân hàng nói chung và Ngân hàng Ngoại thương Hà nội nói riêng có xu hướng thận trọng trong việc cho vay đối với khu vực kinh tế ngoài quốc doanh. Tâm lý của các cán bộ tín dụng cho rằng, cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh là mạo hiểm, có tỷ lệ rủi ro cao, điều này làm giảm lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Mặt khác do đặc điểm riêng của kinh tế ngoài quốc doanh nên doanh số cho vay không lớn, lợi nhuận mang lại ít hơn so với cho vay các tổng công ty trong khi vốn tự có của nó lại thấp. Vì vậy, khách hàng thuộc các doanh nghiệp quốc doanh vẫn là đối tượng chủ yếu của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội.



## Luận Văn tết nghiÖp

---

Xét về quy trình tín dụng: cán bộ Ngân hàng tuy đều được phổ biến một cách cụ thể về quy trình tín dụng nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế nhất định.

Công tác thu nhập thông tin thường dựa vào số liệu do khách hàng cung cấp và cũng có tham khảo thêm một số thông tin thu thập từ bên ngoài. Nhưng nhiều khi công tác này chưa tốt, dẫn đến việc đánh giá không đúng hiệu quả của dự án cũng như khả năng thực tế của khách hàng. Hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro tín dụng giữa Ngân hàng Ngoại thương Hà nội và Ngân hàng Ngoại thương Việt nam cũng như với Ngân hàng Nhà nước chưa đáp ứng được yêu cầu, sự phối hợp trao đổi thông tin giữa các Ngân hàng thương mại trong việc xét duyệt cho vay và quản lý vốn vay đối với các khách hàng vay vốn chưa tốt, thiếu các thông tin trung thực cần thiết về tình trạng nợ nần, hiệu quả kinh doanh của khách hàng nên không tránh được rủi ro. Mặc dù Ngân hàng Ngoại thương Hà nội đã có phòng chuyên trách thông tin phòng ngừa rủi ro đặc biệt là rủi ro tín dụng nhưng đến nay vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa thực sự là công cụ tốt để ngăn ngừa rủi ro, tiêu cực trong Ngân hàng.

Công tác đánh giá tài sản thế chấp: Việc đánh giá tài sản thế chấp cả về giá trị và tính pháp lý của tài sản đôi khi chưa được chính xác dẫn đến việc làm giảm chất lượng tín dụng. Ngân hàng Ngoại thương Hà nội định giá tài sản thế chấp theo quy định chung, có tham khảo thêm giá tài sản đó trên thị trường tại thời điểm định giá. Các tài sản thế chấp mà doanh nghiệp sử dụng để đảm bảo tiền vay của Ngân hàng Ngoại thương Hà nội chủ yếu là đất đai, nhà ở, máy móc thiết bị. Mức giá của các loại tài sản này thường không ổn định nên việc định giá đúng là rất khó khăn. Đối với các tài sản thế chấp thuộc loại hình máy móc thiết bị thì theo quy định, Ngân hàng yêu cầu không phải có giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản. Nhưng trên thực tế, các loại máy móc này thường được mua đi bán lại nhiều lần nên các doanh nghiệp thường không có giấy tờ sở hữu các tài sản đó. Điều này làm ảnh hưởng đến việc mở rộng tín dụng của Ngân hàng.

Công tác kiểm tra giám sát khi cho vay đôi khi còn mang tính hình thức, không phát hiện kịp thời những sai phạm hoặc có phát hiện nhưng chưa có biện pháp xử lý hữu hiệu. Đó cũng là nguyên nhân gây phát sinh nợ quá hạn.

### Luận Văn tết nghiÖp

- Xét về hoạt động Marketing Ngân hàng: Ngân hàng chủ yếu chỉ tập trung vào các hoạt động bề nổi như quảng cáo, khuyến trương, còn việc vận dụng Marketing nhằm nghiên cứu khách hàng, xác định thị trường mục tiêu, định vị hình ảnh, nâng cấp chất lượng dịch vụ, còn chưa tốt. Ngân hàng cũng chưa có những biện pháp tích cực để lôi kéo khách hàng.
- Xét về trình độ cán bộ: ở Ngân hàng Ngoại thương Hà nội còn một số cán bộ chưa nắm bắt được nhu cầu và sự thay đổi của thị trường, chưa đủ khả năng kinh nghiệm đánh giá tính hiệu quả và mức độ rủi ro của khoản vay từ khi xét duyệt và cho vay.
- Ngân hàng chưa có chế độ đãi ngộ, thưởng phạt hợp lý đối với các cán bộ ở các vị trí khác nhau và cường độ làm việc khác nhau. Điều này dẫn đến hiện tượng có một số cán bộ tín dụng ngại cho vay, sợ trách nhiệm và chưa tâm huyết với công việc.

#### ***Thứ hai: Nguyên nhân từ phía khách hàng vay vốn.***

- Do trình độ quản lý và kinh doanh của các doanh nghiệp còn hạn chế nên thường thua thiệt trong kinh doanh, làm thất thoát vốn và những chi phí không cần thiết dẫn đến không đủ sức đứng vững trong sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường.
- Khách hàng cung cấp các thông tin về tình hình sản xuất kinh doanh, về tài chính không đầy đủ, nếu có thì không kịp thời và sai lệch so với thực tế. Điều này gây khó khăn cho công tác kiểm tra, kiểm soát của Ngân hàng.
- Vốn tự có của các doanh nghiệp nhất là các doanh nghiệp ngoài quốc doanh thấp. Trong khi tín dụng trung – dài hạn tỷ lệ vốn tự có của doanh nghiệp tham gia đầu tư phải đảm bảo từ 30-50% tổng vốn đầu tư của dự án, Ngân hàng chỉ cho vay phần vốn còn thiếu, tức là từ 50-70% vốn đầu tư của dự án. Do không đáp ứng đủ các điều kiện về vốn tự có, về tài sản thế chấp, về tính khả thi của dự án nên không đủ điều kiện để Ngân hàng có thể cho vay.

#### ***Thứ ba: Các nguyên nhân khác.***

## Luận Văn tốt nghiệp

---

- Sự không ổn định của môi trường kinh tế trong nước và trên thế giới đã ảnh hưởng đến nền kinh tế Việt nam. Đặc biệt là thị trường xuất khẩu (nhất là giá một số mặt hàng nông sản giảm mạnh), sự cắt giảm liên tục lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế, sự kiện kinh tế ngày 11/09/2002, đã ảnh hưởng mạnh đến hoạt động của các doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp kinh doanh các mặt hàng xuất nhập khẩu.
- Hệ thống pháp luật quốc gia với các bộ luật và văn bản dưới luật chưa được đầy đủ, đồng bộ, hợp lý cũng như môi trường pháp lý cho kinh doanh tín dụng chưa được hoàn thiện nên không đảm bảo được môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các hoạt động của kinh tế. Mặt khác, sự thay đổi trong cơ chế, chính sách của nhà nước đã khiến cho hoạt động tín dụng còn gặp nhiều khó khăn.

Những phân tích về thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội trong thời gian qua cho thấy những kết quả đạt được và những hạn chế trong hoạt động tín dụng. Qua đó cũng khẳng định được vai trò, những đóng góp quan trọng của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội trong việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế để phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những hạn chế trong hoạt động tín dụng, Ngân hàng ngoại thương Hà Nội cần có những giải pháp nâng cao và mở rộng hoạt động tín dụng, để đóng góp ngày càng nhiều vào sự phát triển kinh tế của đất nước.

## Chương III

### Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại

### Ngân hàng ngoại thương Hà Nội.

#### ***3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI.***

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

*Sự sụt giảm xuất khẩu nghiêm trọng:*

## Luận Văn về thị trường

Trong giai đoạn này, nền kinh tế thế giới đi xuống đã tác động không thuận với xuất khẩu của nước ta. Cung vượt cầu của hầu hết các hàng hoá và dịch vụ diễn ra phổ biến trên thế giới, đặc biệt là các sản phẩm điện tử & và công nghệ cao dẫn đến thị trường hàng hoá và dịch vụ bị thu hẹp, giá cả hàng hoá và dịch vụ xuất khẩu liên tục giảm chưa có dấu hiệu phục hồi, nhất là nông sản các loại. Trung Quốc trở thành thành viên chính thức của tổ chức thương mại quốc tế WTO, điều này sẽ đặt xuất khẩu của nước ta vào tình thế bất lợi hơn do cơ cấu hàng xuất khẩu của Trung Quốc không khác nhiều so với cơ cấu hàng xuất khẩu của nước ta, hàng hoá của Trung Quốc lại có sức cạnh tranh cao hơn. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội thuộc hệ thống Ngân hàng ngoại thương Việt nam là Ngân hàng TM hàng đầu của Việt nam trong lĩnh vực thanh toán và tài trợ xuất nhập khẩu, vì vậy sự sụt giảm nhập khẩu chắc chắn sẽ có tác động không tốt đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội năm 2003 và những năm tiếp theo.

### ***Lãi xuất trên thị trường quốc tế giảm liên tục:***

Trong những năm gần đây, cục dự trữ liên bang Mỹ đã liên tục hạ lãi xuất. Cơ cấu nguồn vốn của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội chiếm đến 70% là ngoại tệ. Hơn nữa, do hệ số sử dụng vốn thấp nên số tiền gửi tại ngân hàng nước ngoài là rất cao. Nguồn thu từ lãi tiền gửi ngoại tệ vì vậy luôn chiếm tỷ lệ khá lớn trong tổng cơ cấu thu nhập của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội trong những năm 2003. Một trong những giải pháp của vấn đề này là tăng cường cho vay trong nước.

### ***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. Bên cạnh đó, tiến trình hội nhập quốc tế thông qua việc trở thành thành viên chính thức của tổ chức AFTA, WTO và ký kết hiệp

## Luận Văn tết nghiÖp

---

định thương mại Việt - Mỹ chắc chắn sẽ mở ra nhiều cơ hội mới cho các doanh nghiệp Việt nam, đặc biệt là dệt may, giày da và thuỷ sản.

### ***Cơ cấu thành phần kinh tế thay đổi:***

Dự báo trong những năm 2003 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 1/1/2000 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, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cần nhanh chóng tiếp cận và mở rộng giao dịch với các nhóm doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế tư nhân.

***Chính sách ưu tiên đẩy mạnh xuất khẩu của chính phủ:*** Thời gian vừa qua, Chính Phủ đã thực thi hàng loạt các giải pháp như giảm thuế xuất khẩu, hỗ trợ lãi xuất sau đầu tư, và thành lập quỹ hỗ trợ tín dụng xuất khẩu. Theo đó hàng loạt các mặt hàng truyền thống chiếm tỷ trọng cho vay lớn của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội trong thời gian qua như hàng thuỷ sản, mỹ nghệ, nông sản, đều nằm trong danh mục được vay vốn có ưu đãi. Như vậy định hướng ưu tiên đẩy mạnh XK của chính phủ một mặt có tác động tốt đến nền hoạt động đầu tư của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội trong lĩnh vực xuất khẩu, song đồng thời cũng là thách thức vì ngân hàng sẽ phải đối mặt với việc chuyển dời vay vốn của các doanh nghiệp xuất khẩu sang quỹ hỗ trợ phát triển. Thị phần cho vay và thanh toán xuất khẩu của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội chắc chắn sẽ bị ảnh hưởng.

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

Các quy định về cho vay nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung của các Ngân hàng TM 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội sẽ có điều kiện tốt để triển khai. Tuy nhiên cũng cần có nghiên cứu cân

## Luận Văn tết nghiÖp

---

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 TM 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội trong thời gian tới.

### **3.1.2. Phương hướng và nhiệm vụ của tín dụng trong năm 2003**

Phát huy các thành tích đã đạt được, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Ngoại thương Việt nam cũng như định hướng phát triển kinh tế xã hội của thành phố.
- Mở rộng tín dụng đi đôi với nâng cao chất lượng 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



## Luận Văn tốt nghiệp

---

ngoại tệ thông qua các chính sách lãi xuất 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 2003 tăng 26% so với năm 2002

- 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.

- Triển khai việc cải tạo sửa chữa nhà 344 Bà Triệu để chuyển hoạt động của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội về đây và triển khai dự án xây dựng mới lại trụ sở 78 Nguyễn Du.

### **3.2. SỰ CẦN THIẾT NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI**

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 chất lượng tín dụng có ý nghĩa rất lớn đối với ngân hàng nói chung cũng như ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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



## Luận Văn tốt nghiệp

---

phải nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh, đặc biệt là hoạt động tín dụng. Ngân hàng ngoại thương Hà Nội 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 chất lượng 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 chất lượng 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 chất lượng 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 chất lượng 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. chất lượng tín dụng cho phép Ngân hàng có thêm nhiều khách hàng trung thành và những khoảng lợi nhuận bổ sung cho vốn đầu tư. Vì vậy, nâng cao chất lượng tín dụng giúp cho Ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững ngoài ra Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội hoạt động trên địa bàn Hà Nội 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội

## Luận Văn tốt nghiệp

---

cần phải nâng cao hơn nữa hoạt động kinh doanh của mình, đặc biệt là nâng cao chất lượng tín dụng.

Hơn nữa, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cần phải tích cực hơn nữa nâng cao chất lượng hoạt động hơn nữa để có thể theo kịp với xu thế hiện nay.

Tóm lại, nâng cao chất lượng tín dụng luôn là nhiệm vụ được đặt lên hàng đầu của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI**

Xuất phát từ những hạn chế, vướng mắc và phương hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong thời gian tới, từ những hiểu biết của bản thân, em xin mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao CLTD tại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội như sau:

#### **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, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội đang thực hiện chính sách khách hàng để khuyến khích trưng 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



### Luận Văn tết nghiÖp

---

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 chất lượng tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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. Còn lại Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội chưa đáp ứng đầy đủ và bỏ lỡ nhiều nhu cầu tín dụng khác của các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, các doanh nghiệp kinh doanh ngoài lĩnh vực xuất nhập khẩu... 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 Hà nội, 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội và lợi ích của khách hàng khi đến vay vốn tại Ngân hàng, cũng như tiếp cận các khách hàng mới.

- Mở rộng đối tượng cho vay đối với khu vực kinh tế ngoài quốc doanh. Hiện nay, cho vay ngoài quốc doanh mới chiếm khoảng 10% tổng dư nợ. Đây là một con số quá nhỏ bé và ngày càng thu hẹp để tránh những rủi ro có thể xảy ra. Tuy nhiên làm như vậy là Ngân hàng tự thu hẹp thị trường của mình bởi muốn hạn chế rủi ro thì phải có biện pháp giải quyết từ khâu thẩm định dự án, phương án, khâu giám sát sau khi cho vay,.. Mặc dù quy định về cho vay đòi hỏi rất cao và chặt chẽ nhưng không phải vì thế mà Ngân hàng không cho vay, thờ ơ với khách hàng. Hiện nay ở nước ta các doanh nghiệp quốc doanh hầu như không có đầy đủ các điều kiện về tài chính và tài sản đảm bảo trong quy trình nghiệp vụ tín dụng. Điều mà Ngân hàng cần quan tâm đối với khối doanh nghiệp này để nâng cao chất lượng tín dụng là phương án kinh doanh, uy tín của họ đối với khách hàng và Ngân hàng chứ không chỉ dựa vào

## Luận Văn tết nghiÖp

---

tài sản đảm bảo. Thực hiện cơ chế tín dụng linh hoạt này là điều cần thiết bởi vì khu vực này còn nhiều tiềm năng chưa được khai thác và triển vọng của hoạt động sẽ có hiệu quả.

Tóm lại, khu vực kinh tế ngoài quốc doanh cần được Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội quan tâm nhiều hơn do sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của khu vực kinh tế tư nhân; đầu tư nước ngoài vào Việt Nam ngày càng nhiều; sự phát triển kinh tế của các khu công nghiệp, khu chế xuất ở Hà Tây, Hải Dương. Mặt khác, khu vực quốc doanh sẽ giảm mạnh do cải cách doanh nghiệp nhà nước thành công ty cổ phần, công ty TNHH một thành viên. Bên cạnh đó, mở rộng cho vay đối với khu vực kinh tế ngoài quốc doanh cũng sẽ góp phần đa dạng hoá hoạt động tín dụng, tăng thu nhập cho Ngân hàng, thoả mãn nhu cầu của doanh nghiệp và thực hiện đúng chủ trương đường lối của Nhà nước.

- 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. Tuy nhiên, chính sách lãi suất của Ngân hàng vẫn còn những điều chưa linh hoạt. Vì thế Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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

### Luận Văn về tiền tệ và ngân hàng

Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội có thể áp dụng các mức lãi suất khác nhau. Ví dụ như đối với các doanh nghiệp kinh doanh các mặt hàng xuất nhập khẩu được nhà nước khuyến khích như thực phẩm, may mặc, giày dép. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội có thể áp dụng một mức lãi suất khác, phù hợp hơn so với việc cho vay để sản xuất thông thường. Điều này không những tạo ra những điều kiện cho doanh nghiệp hoạt động kinh doanh tốt hơn mà còn giúp cho Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội thiết lập, mở rộng quan hệ với khách hàng. Với một chính sách lãi suất phù hợp, linh hoạt chắc chắn Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội sẽ có càng nhiều khách hàng đến với mình.

*Thứ ba* : Về phương thức cho vay vốn.

Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Malayxia, 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

## Luận Văn tết nghiÖp

---

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.

Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cần phải tiếp tục phát huy những thành quả đã đạt được trong lĩnh vực đồng tài trợ.

*Thú tư* :Về chính sách đảm bảo tiền vay.

Thông thường từ trước đến nay, đối với thành phần kinh tế quốc doanh, Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cũng cần xem xét cho vay thông qua việc chiết khấu, thương phiếu. Năm 2000 pháp lệnh thương phiếu ra đời thừa nhận việc mua bán chịu giữa các doanh nghiệp. Đó là cơ 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. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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.



## Luận Văn tốt nghiệp

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, Ngân Hàng Ngoại thương Hà Nội cần tập trung vào bước thẩm định dự án và kiểm soát vốn sau khi vay



## Luận Văn tốt nghiệp

### 3.3.2.1. Nâng cao chất lượng 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. Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội 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 tin dụng của ngân hàng nhà nước Việt Nam, của ngân hàng ngoại thương Việt Nam. 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 chất lượng. Thông tin thu

## Luận Văn về nghiệp vụ

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 ( áp dụng với các tổ chức tín dụng chưa có máy tính hoặc chưa có điều kiện nối mạng máy tính. ở Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội đã có các máy tính nối mạng nhưng ở các phòng giao dịch hệ thống máy tính chưa được nối mạng nên tại phòng giao dịch nên áp dụng biện pháp này).

- 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 Ngoại Thương Việt Nam: đây là đầu mối thu thập các thông tin tín dụng liên quan đến khách hàng của các Ngân Hàng Thương Mại.

## Luận Văn tốt nghiệp

- 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, tin tueter...

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 chất lượng 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

## Luận Văn về tín dụng

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  $\leq 180$  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 chất lượng 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 chất lượng cho vay. Do đó, khi Ngân hàng mở rộng đầu tư

## Luận Văn tết nghiÖp

---

tín dụng để nâng cao chất lượng 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, chất lượng 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.

## Luận Văn tốt nghiệp

### 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, Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội 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 lời từ hoạt động này.

Để khuyến khích khách hàng tham gia vào các giao dịch về ngoại tệ, Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội 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. Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 chất lượng 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:

## Luận Văn tốt nghiệp

- 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 Ngoại Thương Việt Nam

- Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam nên dành cho Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội 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 Ngoại thương Việt Nam 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



## Luận Văn tết nghiÖp

---

kinh doanh trên địa bàn, nếu muốn cho vay với các doanh nghiệp khác địc bản thì phải được sự đồng ý của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam và phải kết hợp với Ngân hàng ngoại thương 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 Ngoại thương Việt Nam nên cho phép chi nhánh mở rộng địa bàn hoạt động của mình.

Về hạn mức tín dụng tối đa của một khách hàng, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam cho phép Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội cấp tín dụng tối đa cho một khách hàng là 80 tỷ VNĐ. Khi có một khách hàng có tổng nhu cầu vay lớn hơn 80 tỷ thì Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội sẽ không mượn mà khi cho vay vì thủ tục rất phiền hà. Trong khi ở Hà Nội, các khu chế xuất, khu trang trại đang trên đà phát triển nên nhu cầu vay vốn Ngân hàng là rất nhiều. Vì vậy, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam nên xem xét tăng hạn mức tín dụng đối với một khách hàng cho Ngân hàng Ngoại thương Hà Nội.

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 chuyển lên trên. Xu hướng hiện nay, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam 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 Ngoại Thương Việt Nam 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 Ngoại Thương Việt Nam nên nghiên cứu tạo ra hành lang pháp lý để bảo vệ cán bộ tín dụng.



### Luận Văn tốt nghiệp

- Ngân Hàng Ngoại Thương Việt Nam 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 Ngoại thương Việt Nam 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 phàn nàn 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 hàng Ngoại thương Việt Nam 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 chất lượng 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 chất lượng 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.

## Luận Văn tết nghiÖp

---

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 đóng 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.

### Luận Văn tết nghiÖp

- Có những vướng mắc trong việc thực hiện quy định của pháp luật như luật các tổ chức tín dụng, điều 52, khoản 2 có nói rõ là các tổ chức tín dụng có quyền bán tài sản cầm cố thế chấp để thu hồi nợ hoặc yêu cầu người bảo lãnh thực hiện trách nhiệm hoặc có quyền khởi kiện nếu khách hàng không trả nợ được. Nhưng theo nghị định 86/ CP thì Ngân hàng không có quyền bán đấu giá tài sản cầm cố thế chấp

#### ***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.

+ Quỹ này hình thành từ lợi nhuận của các Ngân hàng thương mại nên không phát huy được tính tương trợ giữa các Ngân hàng thương mại trong cùng hệ thống.

- Bên cạnh việc hình thành quỹ bù đắp rủi ro là tất yếu, để khắc phục hạn chế của quỹ này, các Ngân hàng thương mại có thể tham gia bảo hiểm với các khoản cấp tín dụng, bảo hiểm tín dụng có ưu điểm rất lớn như sau:

+ Bảo hiểm tín dụng có nghĩa vụ bồi thường cho Ngân hàng thương mại khi có rủi ro xảy ra theo luật định, ngoài ra bảo hiểm tín dụng còn có nghĩa vụ phối hợp với các ngành hữu quan tổ chức các biện pháp đề phòng, ngăn chặn, hạn chế các tổn thất xảy ra đảm bảo an toàn cho các công ty bảo hiểm cũng như an toàn cho các Ngân hàng thương mại.

+ Bảo hiểm tín dụng thu hút được nhiều khách hàng tham gia bảo hiểm nên có khả năng thanh toán nhanh, kịp thời bù đắp khi có tổn thất lớn đồng thời phát huy được tính cộng đồng, tính tương trợ giữa các Ngân hàng.

### Luận Văn tết nghiÖp

---

- Trên thế giới hiện nay tồn tại hai hình thức của công ty bảo hiểm tín dụng:

+ Một là thành lập công ty bảo hiểm trực thuộc ngành Ngân hàng. Việc thành lập công ty bảo hiểm tương tự như đối với các doanh nghiệp, vốn tự có do ngân sách nhà nước cấp hoặc do các cổ đông đóng góp ( phần lớn là các Ngân hàng thương mại). Hoạt động của công ty này chỉ kinh doanh trên lĩnh vực bảo hiểm đối với hoạt động của ngân hàng, cả tiền gửi và tiền cho vay.

+ Hai là các công ty bảo hiểm tín dụng độc lập.

Phương thức thứ nhất phù hợp với điều kiện Việt Nam hiện nay. Theo hướng đó, công ty bảo hiểm này hoạt động dưới sự điều tiết can thiệp của Ngân hàng nhà nước, các Ngân hàng thương mại đều tham gia nên phí rẻ hơn, góp phần đảm bảo an toàn trong kinh doanh của từng Ngân hàng thương mại cũng như an toàn trong hệ thống ngân hàng.

#### 3.4.3. Kiến nghị đối với Nhà nước

- Chính phủ cần hoàn chỉnh đề án nghiên cứu cải tiến cách định giá tài sản đảm bảo bằng việc xem xét khung giá đối với quyền sử dụng đất sao cho phản ánh được giá cả thị trường và xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên trách trong việc đánh giá bất động sản.

- Thành lập quỹ bảo lãnh tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ dựa trên cơ chế bảo lãnh một phần nhằm khuyến khích các tổ chức tín dụng thông qua việc gánh chịu một phần rủi ro tín dụng. Mục tiêu trọng tâm của quỹ này là bảo lãnh cho các doanh nghiệp có các dự án, phương án hiệu quả, nhưng không có đủ tài sản đảm bảo.

- Sớm ban hành luật sở hữu tài sản để thống nhất các chuẩn mực về giấy tờ sở hữu tài sản của tất cả các thành phần kinh tế. Thông qua đó thúc đẩy việc chuyển quyền sở hữu tài sản nhanh chóng, dễ dàng, tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại trong việc nhận tài sản đảm bảo và phát mại tài sản đảm bảo.

- Cải tiến công tác toà án, thi hành án, sớm chỉnh sửa pháp lệnh thi hành án để nâng cao hiệu lực pháp lý của các bản án đã có hiệu lực thi hành, rút ngắn thời gian tố tụng, thời gian thi hành án.

### Luận Văn tốt nghiệp

---

- Phát triển thị trường chứng khoán hơn nữa cho tương xứng với vai trò của nó, tạo kênh huy động vốn dài hạn cho doanh nghiệp, tạo điều kiện cho Ngân hàng tham gia kinh doanh, tìm kiếm thông tin trên thị trường chứng khoán.

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên của chuyên đề này, em xin chân thành cảm ơn thầy giáo-tiến sĩ Trần Đăng Khâm- khoa Ngân hàng- Tài chính, trường Đại học Kinh tế quốc dân- Hà Nội đã trực tiếp hướng dẫn, nhiệt tình giúp đỡ em hoàn thành đề tài nghiên cứu của mình.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo ở khoa Ngân hàng- Tài chính, trường Đại học Kinh tế quốc dân- Hà Nội đã dạy dỗ đào tạo và giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường.

Trong thời gian thực tập và hoàn thành bản chuyên đề này, em cũng nhận được những ý kiến góp ý, các tài liệu cần thiết và các thông tin sát thực về thực tiễn tác nghiệp của các cán bộ phòng tín dụng tổng hợp và thanh toán quốc tế Ngân hàng thương mại Thành Công thuộc Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội. Em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo nhiệt tình này.



**Luận Văn tốt nghiệp**

---

*Hà Nội, ngày 10 tháng 4 năm 2003*

**Sinh viên lớp TCDN B- K41**

***Lê Thị Hồng Vân***

## Luận Văn tốt nghiệp

---

### Kết luận

Chất lượng tín dụng chưa và không bao giờ là vấn đề cũ đối với từng Ngân hàng thương mại nói chung và Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội nói riêng. Nó luôn đòi hỏi phải được nâng cao trong suốt quá trình hoạt động của ngân hàng. Chuyên đề này đã hệ thống hoá các lý luận cơ bản về tín dụng, chất lượng tín dụng, tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng tín dụng. Từ nghiên cứu lý luận, đã soi rọi vào thực tiễn hoạt động của Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội, phân tích đánh giá chất lượng tín dụng để từ đó tìm ra nguyên nhân, những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng. Từ lý luận và thực tiễn, chuyên đề đã đưa ra một số giải pháp phù hợp với điều kiện hiện nay của Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội nhằm nâng cao chất lượng tín dụng.

Cho đến nay trong công tác tín dụng, Ngân Hàng Ngoại Thương Hà Nội đã đạt được một số thành tựu đáng kể tuy rằng không phải là không còn hạn chế. Hy vọng rằng trong tương lai Ngân hàng sẽ vẫn duy trì và phát triển hơn nữa những thành quả đó, góp phần cấp vốn một cách có hiệu quả cho kinh tế Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.



