

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

**Phạm Ngọc Thiện**

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG TÍN DỤNG  
DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM, CHI  
NHÁNH QUẢNG NGÃI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**2012 | PDF | 101 Pages  
buihuuhanh@gmail.com**

**Đà Nẵng - Năm 2012**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

**Tác giả luận văn**

**Phạm Ngọc Thiện**

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b>	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn đề tài	2
6. Cấu trúc nội dung nghiên cứu	3
<b>Chương 1: MỞ RỘNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b>	4
1.1. TÍN DỤNG NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA	4
1.1.1. Khái niệm, đặc trưng, các hình thức tín dụng ngân hàng	4
1.1.2. Tín dụng ngân hàng đối với DNNVV	6
1.2. MỞ RỘNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV	14
1.2.1. Quan niệm mở rộng tín dụng với đối với DNNVV	14
1.2.2. Sự cần thiết mở rộng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV.	15
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ mở rộng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV	17
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới việc mở rộng tín dụng đối với DNNVV	20
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1</b>	25
<b>Chương 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI</b>	26
2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CN. QUẢNG NGÃI	26

2.1.1. Ngân hàng ngoại thương chi nhánh Quảng Ngãi	26
2.1.2. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh	29
<b>2.2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG MỞ RỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI.</b>	<b>37</b>
2.2.1. Phân tích thực trạng mở rộng tín dụng đối với DNNVV.	37
2.2.2. Phân tích thực trạng chất lượng tín dụng đối với DNNVV	46
<b>2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG MỞ RỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI.</b>	<b>47</b>
2.3.1. Những kết quả đạt được	47
2.3.2. Tồn tại và nguyên nhân	48
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2</b>	<b>57</b>
<b>Chương 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG TÍN DỤNG DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI</b>	<b>58</b>
<b>3.1. NHỮNG QUAN ĐIỂM VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI</b>	<b>58</b>
3.1.1. Quan điểm và mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội chủ yếu của Tỉnh Quảng Ngãi đến năm 2020	58
3.1.2. Định hướng phát triển của VCB-Quảng Ngãi.	60
3.1.3. Triển vọng phát triển DNNVV tại Quảng Ngãi	65
3.1.4. Mục tiêu phát triển cho vay DNNVV tại chi nhánh Quảng Ngãi	67
3.1.5. Tình hình cạnh tranh về đối tượng khách hàng của các ngân hàng trên địa bàn và định hướng mở rộng tín dụng DNNVV	68
<b>3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG TÍN DỤNG DNNVV TẠI VCB-QUẢNG NGÃI</b>	<b>69</b>
3.2.1. Đối với chính sách khách hàng	69

3.2.2. Đối với chính sách sản phẩm	72
3.2.3. Giải pháp hỗ trợ	77
<b>3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ</b>	<b>82</b>
3.3.1. Kiến nghị với các Cơ quan quản lý Nhà nước	82
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	84
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam	85
3.3.4. Kiến nghị với DNNVV và Hiệp hội DNNVV Đối với các DNNVV.	88
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3</b>	<b>89</b>
<b>KẾT LUẬN</b>	<b>90</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>91</b>
<b>QUYẾT ĐỊNH GIAO ĐỀ TÀI LUẬN VĂN</b>	
<b>PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ATM	Máy rút tiền tự động
VCB	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương
SMS	Dịch vụ thông tin tài khoản tự động
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
IBPS	Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNT VN	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMNN	Ngân hàng thương mại nhà nước
POS	Thiết bị thanh toán thẻ
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DN	Doanh nghiệp
CN	Chi nhánh
TD	Tín dụng
NH	Ngân hàng
CNH-HĐH	Công nghiệp hoá hiện đại hoá
BCTC	Báo cáo tài chính
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
HĐV	Huy động vốn
XNK	Xuất nhập khẩu
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân

TNHH	Công ty trách nhiệm hữu hạn
KH	Khách hàng
TN	Tư nhân
TCKT	Tổ chức kinh tế
PGD	Phòng giao dịch
SME	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
WB	Ngân hàng thế giới
JICA	Tổ chức Hợp tác Quốc tế Nhật Bản
ADB	Ngân hàng phát triển châu Á
IFC	Công ty tài chính quốc tế thuộc World bank
TSDB	Tài sản đảm bảo
CBTD	Cán bộ tín dụng
NH,TH,DH	Ngắn hạn, trung hạn, dài hạn
KHKD	Kế hoạch kinh doanh
UBND	Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
1.1	Tiêu chí xác định DNNVV ở nước ta	7
2.1	Tình hình huy động vốn giai đoạn 2009-2011	30
2.2	Tình hình dư nợ cho vay theo loại giai đoạn 2009-2011	33
2.3	Tình hình thanh toán XNK giai đoạn 2009-2011	34
2.4	Bảng kết quả hoạt động kinh doanh từ 2009-2011	36
2.5	Dư nợ tín dụng đối với DNNVV giai đoạn 2009-2011	38
2.6	Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo thời hạn giai đoạn 2009-2011	39
2.7	Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo loại hình kinh tế.	40
2.8	Cơ cấu khách hàng DNNVV theo loại hình doanh nghiệp.	41
2.9	Dư nợ bình quân của DNNVV	42
2.10	Bảng mở mới phòng giao dịch của VCB Quảng Ngãi	43
2.11	Bảng dư nợ DNNVV tại các PGD giai đoạn 2009 - 2011	44
2.12	Bảng số liệu dư nợ các sản phẩm mới giai đoạn 2009-2011	45
2.13	Nợ xấu đối với DNNVV giai đoạn 2009-2011	46
3.1	Số lượng DNNVV mở mới tại Quảng Ngãi năm 2009 - 2011	67



**DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ**

<b>Số hiệu biểu đồ</b>	<b>Tên biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
2.1	Tình hình thanh toán XNK giai đoạn 2009-2011	34
2.2	Kết quả hoạt động kinh doanh từ 2009-2011	36
2.3	Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo thời hạn giai đoạn 2009-2011	39
2.4	Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo loại hình kinh tế.	40

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong nhiều năm qua, DNNVV đã phát triển rộng khắp cả nước, đóng góp to lớn vào phát triển kinh tế, huy động các nguồn lực vào sản xuất kinh doanh, tạo thêm việc làm, cải thiện đời sống nhân dân, tăng Ngân sách nhà nước... Sự phát triển DNNVV hiện nay còn nhiều hạn chế yếu kém: vốn ít, trình độ công nghệ sản xuất lạc hậu, hiệu quả và sức cạnh tranh yếu, ít đầu tư vào lĩnh vực sản xuất, còn nhiều khó khăn vướng mắc về vốn, về mặt bằng sản xuất kinh doanh về môi trường pháp lý...

Đại đa số doanh nghiệp ở nước ta là DNNVV, xác định về vai trò, vị trí của các DNNVV đối với nền kinh tế, cũng như những khó khăn, vướng mắc của các DN đang gặp phải. Nhà nước đã có những chủ trương chính sách nhằm hỗ trợ, tạo điều kiện để các DNNVV phát triển sản xuất kinh doanh. Thể hiện rõ nét nhất là chính sách hỗ trợ về tài chính, tín dụng.

Các DNNVV rất cần sự quan tâm và giúp đỡ từ phía chính phủ và TCTD để khắc phục, hạn chế và phát huy tiềm năng của mình, góp phần phát triển kinh tế đất nước. Trong thời gian qua, tín dụng ngân hàng góp phần quan trọng trong việc cung ứng vốn cho sự phát triển kinh tế xã hội nói chung và cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ nói riêng. Vốn tín dụng ngân hàng không chỉ bổ sung vốn lưu động cho các DNNVV mà còn có vai trò quyết định đối với đầu tư của doanh nghiệp để mở rộng sản xuất kinh doanh, đổi mới công nghệ, máy móc thiết bị, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh trong nước và trên thị trường quốc tế.

Bản thân tôi là một cán bộ trực tiếp thẩm định cho vay tại VCB-Quảng Ngãi, nhận thức được vai trò, vị trí của các DNNVV trong sự nghiệp CNH-HĐH đất nước, cũng như sự đóng góp rất lớn của chúng vào hoạt động kinh

doanh của đơn vị. Nhưng đứng trước thực trạng tỷ lệ cho vay của DNNVV chiếm chỉ khoảng 10% trên tổng dư nợ. Tôi cho rằng cần phải có giải pháp thay đổi hiện trạng, theo hướng mở rộng đối với tín dụng DNNVV. Từ thực tế đó, tôi mạnh dạn nghiên cứu và thực hiện luận văn cao học với đề tài “*Giải pháp mở rộng tín dụng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng Thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam, chi nhánh Quảng Ngãi*”.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

- Luận văn góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động tín dụng ngân hàng đối với DNNVV.

- Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng DNNVV của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ngãi trong thời gian qua.

- Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ngãi.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

*Đối tượng nghiên cứu:* Thực trạng hoạt động cho vay đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam Chi nhánh Quảng Ngãi.

*Phạm vi nghiên cứu:* Nghiên cứu hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, Chi nhánh Quảng Ngãi từ năm 2009 đến năm 2011 và nguyên cứu đề xuất giải pháp đến 2015.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, đề tài sử dụng các phương pháp điều tra tổng hợp và phân tích thống kê...kết hợp giữa lý luận và thực tiễn.

## **5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn đề tài**

Đề tài sẽ làm sáng tỏ cơ sở lý luận về mở rộng tín dụng DNNVV, Thực trạng mở rộng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương

Việt Nam CN. Quảng Ngãi, và gợi ý các giải pháp mở rộng tín dụng DNNVV tại chi nhánh NH TMCP NT Quảng Ngãi.

#### **6. Cấu trúc nội dung nghiên cứu**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục và danh mục tài liệu tham khảo, đề tài được kết cấu thành 3 chương :

**Chương 1:** Mở rộng tín dụng DNNVV của Ngân hàng thương mại

**Chương 2:** Phân tích thực trạng mở rộng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, Chi nhánh Quảng Ngãi

**Chương 3:** Giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng tín dụng đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, Chi nhánh Quảng Ngãi.

## **Chương 1: MỞ RỘNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.1. TÍN DỤNG NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA**

#### **1.1.1. Khái niệm, đặc trưng, các hình thức tín dụng ngân hàng**

##### ***1.1.1.1. Khái niệm và đặc trưng tín dụng ngân hàng***

*Khái niệm :*

Tín dụng là quan hệ vay mượn được biểu hiện dưới hình thái tiền tệ hoặc hiện vật trên nguyên tắc người đi vay phải hoàn trả cho người cho vay cả gốc lẫn lãi sau một thời gian nhất định, và đây là hoạt động dựa trên niềm tin của các chủ thể. Hoạt động tín dụng là việc tổ chức tín dụng sử dụng nguồn vốn tự có, nguồn vốn huy động để cấp tín dụng. Cấp tín dụng là việc tổ chức tín dụng thoả thuận để khách hàng sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả bằng các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ khác.

*Đặc trưng :*

- Tín dụng ngân hàng được thiết lập trên cơ sở lòng tin
- Tín dụng ngân hàng là quan hệ vay và cho vay.
- Tín dụng ngân hàng mang tính hoàn trả cả gốc và lãi
- Hoạt động tín dụng luôn chứa đựng khả năng xảy ra rủi ro. Đó là những khoản lỗ tiềm năng mà ngân hàng phải gánh chịu khi đến hạn mà khách hàng không thực hiện, không có khả năng thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ của mình.

##### ***1.1.1.2. Các loại tín dụng ngân hàng***

Căn cứ vào thời hạn cho vay và mục đích sử dụng vốn của người đi vay tín dụng ngân hàng được phân chia thành:

*a. Căn cứ vào thời hạn:*

- Tín dụng ngắn hạn:

Là các khoản cho vay có thời hạn cho vay dưới 12 tháng, đáp ứng nhu cầu vốn lưu động của doanh nghiệp và nhu cầu chi tiêu của cá nhân. Đây là loại hình cho vay chiếm tỷ trọng cao nhất trong Ngân hàng.

- Tín dụng trung hạn:

Là khoản cho vay có thời hạn cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng, dùng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

- Tín dụng dài hạn:

Là khoản vay có thời hạn cho vay từ 60 tháng trở lên, chủ yếu cung ứng nguồn vốn cho các doanh nghiệp vào các vấn đề như: xây dựng cơ bản, đầu tư xây dựng các xí nghiệp mới, các công trình thuộc cơ sở hạ tầng, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn.

*b. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn*

- Tín dụng đầu tư, sản xuất kinh doanh:

Là loại tín dụng dành cho các doanh nghiệp và các chủ thể kinh doanh khác để tiến hành hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh và lưu thông hàng hóa.

- Tín dụng tiêu dùng:

Là hình thức dành cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng: mua sắm nhà cửa, xe cộ,... Tín dụng tiêu dùng được thể hiện bằng hình thức tiền hoặc bán chịu hàng hóa, việc cấp tín dụng bằng tiền thường do các ngân hàng, quỹ tiết kiệm và các tổ chức tín dụng khác cung cấp. Bên cạnh hình thức tín dụng bằng tiền còn có hình thức tín dụng được biểu hiện dưới hình thức bán trả góp do các công ty, cửa hàng thực hiện.

*c. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm của khách hàng*

- Tín dụng bảo đảm bằng tài sản:

Là loại tín dụng được Ngân hàng cung ứng phải có tài sản thế chấp hoặc cầm cố hoặc phải có 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 các nghĩa vụ đã 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 bảo đảm không bằng tài sản:

Là loại tín dụng không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba. Việc cho vay chỉ dựa trên uy tín của bản thân khách hàng. 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. Tín dụng ngân hàng đối với DNNVV**

#### ***1.1.2.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò DNNVV***

*Khái niệm DNNVV:*

Theo nghị định số 56/2009/NĐ-CP của Chính phủ ban hành ngày 30/06/2009 thì Doanh nghiệp nhỏ và vừa là cơ sở kinh doanh đã đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật, được chia thành ba cấp: siêu nhỏ, nhỏ, vừa theo quy mô tổng nguồn vốn (tổng nguồn vốn tương đương tổng tài sản được xác định trong bảng cân đối kế toán của doanh nghiệp) hoặc số lao động bình quân năm (tổng nguồn vốn là tiêu chí ưu tiên), cụ thể như sau:

**Bảng 1.1 Tiêu chí xác định DNNVV ở nước ta**

Quy mô  Khu vực	Doanh nghiệp siêu nhỏ	Doanh nghiệp nhỏ		Doanh nghiệp vừa	
	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động
I. Nông, lâm nghiệp và thủy sản	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 200 người	từ trên 20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	từ trên 200 người đến 300 người
II. Công nghiệp và xây dựng	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 200 người	từ trên 20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	từ trên 200 người đến 300 người
III. Thương mại và dịch vụ	10 người trở xuống	10 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 50 người	từ trên 10 tỷ đồng đến 50 tỷ đồng	từ trên 50 người đến 100 người

\* Đặc điểm của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Những đặc điểm thuận lợi :

- Vốn : Do điều kiện để thành lập một DNNVV không đòi hỏi cần số vốn lớn nên hầu hết các DNNVV ở Việt Nam có quy mô vốn tự có nhỏ. So với các doanh nghiệp qui mô lớn, DNNVV thường có hiệu suất sử dụng vốn cao hơn do lĩnh vực sản xuất kinh doanh chủ yếu hướng tới phục vụ trực tiếp đời sống xã hội, nhằm vào những sản phẩm có sức mua cao, ngoài ra chu



kì sản xuất kinh doanh ngắn, lại diễn biến theo mùa nên tốc độ quay vòng vốn nhanh từ đó mang lại hiệu quả kinh tế cao cho doanh nghiệp.

- Bộ máy tổ chức quản lý của DNNVV: cơ cấu tổ chức thường nhỏ gọn, ít cấp bậc và không bị chồng chéo, vì thế đã đem lại hiệu quả điều hành hết sức linh hoạt và tích cực trong quản trị doanh nghiệp.

- DNNVV tồn tại phát triển ở mọi ngành nghề, mọi thành phần kinh tế và hoạt động trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, kể cả trong những lĩnh vực mà DN lớn không muốn tham gia hoặc không thể vươn tới hết. Chúng chiếm tới hơn 98% số DN nước ta, tạo ra một lượng hàng hoá dịch vụ đáp ứng đầy đủ và kịp thời mọi nhu cầu dù là nhỏ nhất của tất cả các tầng lớp xã hội.

- Lao động : DNNVV có quy mô lao động nhỏ, chủ yếu sử dụng lao động giản đơn trình độ tay nghề chưa cao do đó có thể tận dụng nguồn nhân lực dồi dào của nước ta.

*Những đặc điểm tạo nên bất lợi cho DNNVV:*

- Công nghệ thiết bị : Do điều kiện ban đầu nhỏ bé nên công nghệ thiết bị của DNNVV thường lạc hậu hơn so với các DN lớn. Nhất là đối với những nước kinh tế đang phát triển như nước ta thì điều kiện để DNNVV tiếp cận với công nghệ tiên tiến là không dễ dàng như các nước phát triển, do đó làm giảm sức cạnh tranh của sản phẩm.

- Thông tin của các DNNVV : thường không minh bạch do hạn chế kiến thức về kế toán, tài chính..., việc lập các BCTC có độ chính xác không cao. Hơn nữa chủ yếu các DNNVV không có tài sản đảm bảo để vay vốn nên gây khó khăn cho ngân hàng trong quá trình thẩm định tài chính, thẩm định tài sản thế chấp, do đó DNNVV không thể tiếp cận nguồn vốn ngân hàng và luôn trong tình trạng “khát vốn, thiếu vốn” cho việc mở rộng SXKD, đầu tư cải tiến máy móc thiết bị.

- Việc lập kế hoạch kinh doanh và phương án kinh doanh của chủ DNNVV còn kém, thiếu tính chuyên nghiệp.

- Trình độ lao động trong DNNVV còn hạn chế. Người lao động ít được đào tạo bồi dưỡng chuyên môn do kinh phí hạn hẹp, do vậy kỹ năng tay nghề của người lao động không cao. Ngoài ra sự không ổn định khi làm việc cho các DNNVV, cơ hội phát triển thấp cũng tác động làm nhiều lao động có tay nghề cao không muốn làm việc cho khu vực doanh nghiệp này.

- Chưa có khả năng liên kết hợp tác giữa các DNNVV với nhau, với các hiệp hội, với phòng thương mại, với ngân hàng...

*\* Vị trí và vai trò của doanh nghiệp nhỏ và vừa*

Theo Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI), tính đến ngày 31-12-2011, VN có 543.963 doanh nghiệp (DN), với số vốn khoảng 6 triệu tỷ đồng. Trong tổng số DN đó, có gần 97% quy mô nhỏ và vừa, chủ yếu là DN tư nhân. Các DN nhỏ và vừa (DNNVV) sử dụng 51% lao động xã hội và đóng góp hơn 40% GDP cả nước. Nếu tính cả 133.000 HTX, trang trại và khoảng 3 triệu hộ kinh doanh cá thể thì khu vực này đóng góp tới 60% vào cơ cấu GDP. Không chỉ đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế của đất nước, DNNVV còn tạo ra hơn một triệu việc làm mới mỗi năm cho số lao động phần lớn chưa qua đào tạo, góp phần xóa đói giảm nghèo, tăng cường an sinh xã hội.

Điều đó cho thấy DNNVV có vai trò đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế nước ta, thể hiện qua:

- Góp phần giải phóng sức sản xuất, thu hút mọi nguồn lực vào giải quyết việc làm, tăng thu nhập, là nhân tố quan trọng trong tăng trưởng và phát triển kinh tế đất nước

- Các DNNVV đã cung cấp một khối lượng lớn, đa dạng phong phú về sản phẩm, đóng góp vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế.

- Các DNNVV cùng với các doanh nghiệp có quy mô lớn có sự bổ sung hỗ trợ lẫn nhau, tạo ra một nền kinh tế thị trường đích thực, có hiệu quả, đảm bảo cho nền kinh tế tăng trưởng và phát triển mạnh mẽ, bền vững.

- DNNVV góp phần khai thác tiềm năng phong phú trong dân. Một số các DNNVV thành lập mang tính gia đình. Dựa trên những ưu thế của DNNVV như thành lập với số vốn ít, thu hồi vốn nhanh, sử dụng các tiềm năng về nguồn vốn lao động và nguyên liệu sẵn có tại địa phương, DNNVV thu hút được một khối lượng lớn về vốn của các tầng lớp dân cư.

- DNNVV góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước.

### ***1.1.2.2. Quy trình tín dụng đối với DNNVV***

Quy trình tín dụng đối với DNNVV cũng phải tuân theo các bước như một quy trình tín dụng tổng quát. Gồm có 6 bước sau:

Bước 1: Lập hồ sơ.

- Nhiệm vụ của cán bộ tín dụng:
  - Xem xét nhu cầu của khách hàng
  - Hướng dẫn khách hàng hoàn thành hồ sơ theo quy định.
- Nội dung hồ sơ.
  - Giấy đề nghị vay vốn.
  - Hồ sơ chứng minh năng lực pháp lý.
  - Tài liệu thuyết minh vay vốn.

Bước 2: Phân tích tín dụng.

Phân tích tín dụng là phân tích khả năng hiện tại và tiềm năng của khách hàng về sử dụng vốn tín dụng, cũng như khả năng hoàn trả vốn vay ngân hàng.

- Nội dung phân tích tín dụng đối với khách hàng DNNVV gồm:
  - Phân tích năng lực pháp lý: phân tích nhằm ràng buộc trách nhiệm của

khách hàng trước pháp luật trong trường hợp có tranh chấp, bảo đảm phù hợp theo quy định của luật.

- Phân tích uy tín doanh nghiệp: phân tích nhằm đánh giá uy tín của khách hàng, điều này sẽ quyết định thiện chí trả nợ của khách hàng.

- Đánh giá năng lực tài chính của DN: phân tích để xem nếu cho vay thì khách hàng này có khả năng trả nợ cho ngân hàng không.

- Đánh giá năng lực kinh doanh của DN: Ở nội dung này cán bộ tín dụng thực hiện việc phân tích các yếu tố:

- + Thị trường sản phẩm: Phân tích hoạt động phát triển sản phẩm, các kênh phân phối, mức độ đa dạng hóa và sự biến động của thị trường.

- + Nguồn lực gồm: Nguồn lực vật chất như cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn cung ứng nguyên vật liệu. Nguồn nhân lực như số lượng lao động, chất lượng nhân viên..

- + Năng lực quản lý: thể hiện ở doanh số bán hàng, lợi nhuận tăng...

- Phân tích môi trường kinh doanh:

- + Môi trường vĩ mô gồm các yếu tố thuộc về kinh tế, chính trị, xã hội, pháp luật...

- + Môi trường vi mô gồm các yếu tố nhà cung cấp, đối thủ cạnh tranh....

- Bảo đảm tín dụng

Bước 3: Quyết định tín dụng.

Trên cơ sở kết quả phân tích tín dụng ở bước 2, căn cứ vào chính sách tín dụng của ngân hàng, những quy định hoạt động tín dụng của nhà nước, nguồn vốn của ngân hàng. Ngân hàng sẽ phân quyền phán quyết định tín dụng có thể tập trung ra quyết định tín dụng hoặc phân quyền quyết định cho các cán bộ tín dụng. Nội dung ra quyết định tín dụng: Chấp nhận hay từ chối cho

vay, nếu cho vay thì mức cho vay, lãi suất cho vay, thời hạn cho vay sẽ nêu cụ thể trong hợp đồng ký kết.

**Bước 4: Giải ngân.**

Ở bước này, ngân hàng sẽ tiến hành phát tiền vay cho khách hàng dựa trên cơ sở hợp đồng tín dụng đã ký và các tài liệu có liên quan. Nguyên tắc giải ngân: Phải gắn liền sự vận động tiền tệ với sự vận động hàng hóa hoặc dịch vụ có liên quan, nhằm kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng và đảm bảo khả năng thu nợ. Nhưng đồng thời cũng phải tạo sự thuận lợi, tránh gây phiền hà cho công việc sản xuất kinh doanh của khách hàng.

**Bước 5: Giám sát tín dụng.**

• Mục đích của việc giám sát tín dụng:

- Ngăn ngừa những hành vi vi phạm của khách hàng, hạn chế xu hướng rủi ro đạo đức nhằm đảm bảo an toàn tín dụng.

- Phát hiện kịp thời những biểu hiện vi phạm, qua đó có biện pháp xử lý thích hợp. Việc giám sát tín dụng gồm các nội dung sau:

- Mục đích sử dụng vốn vay.

- Tình hình hoạt động kinh doanh, hoạt động tài chính và bảo đảm tín dụng của khách hàng.

Phương pháp thực hiện là trực tiếp tại cơ sở DN hoặc gián tiếp thông qua việc phân tích báo cáo tài chính.

**Bước 6: Thanh lý tín dụng.**

- Thu hồi nợ, gia hạn nợ

- Chuyển nợ quá hạn trong các trường hợp sau:

+ Không có đề nghị gia hạn nợ.

+ Có đề nghị gia hạn nợ nhưng do nguyên nhân chủ quan hoặc nguyên nhân khách quan không chính đáng.

+ Cố tình chây ỳ không trả nợ gốc và lãi.

- + Khoản vay đã gia hạn tối đa theo quy định của ngân hàng.
- Xử lý thu hồi nợ quá hạn.

Sơ đồ 1.1: Quy trình tín dụng đối với DNNVV *phụ lục 01*

### **1.1.2.3. Vai trò tín dụng ngân hàng đối với DNNVV**

*Thứ nhất, tín dụng ngân hàng hỗ trợ cho sự ra đời và phát triển của DNNVV.*

Thông qua hoạt động cho vay, ngân hàng tạo điều kiện cho các chủ doanh nghiệp muốn thành lập công ty hoặc mở rộng sản xuất kinh doanh tiếp cận được với nguồn vốn từ đó thực hiện được mục tiêu thành lập phát triển. Qua nguồn vốn vay ngân hàng các DNNVV có điều kiện đổi mới trang thiết bị, áp dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật vào sản xuất, đồng thời làm nảy sinh nhu cầu đào tạo nâng cao trình độ của cán bộ công nhân viên. Từ đó sẽ giúp tăng năng suất, cải thiện năng lực cạnh tranh. Ngoài ra DNNVV sẽ có cơ hội mở rộng quan hệ thương mại, giao lưu kinh tế quốc tế, quảng bá sản phẩm từ đó đẩy mạnh xuất khẩu và chọn hướng đầu tư có lợi nhất .

*Thứ hai, tín dụng ngân hàng góp phần hình thành cơ cấu vốn, cơ cấu sản xuất kinh doanh tối ưu cho DNNVV.*

Số vốn tự có của các DNNVV là rất ít, do đó trong quá trình sản xuất kinh doanh các doanh nghiệp thường phải tìm kiếm các nguồn vốn khác từ bên ngoài, trong đó nguồn vốn ngân hàng được sử dụng chủ yếu. Tuy nhiên, giá trị khoản vay còn phải tùy thuộc vào các điều kiện của doanh nghiệp và những quy định vay vốn của ngân hàng. Nếu sử dụng vốn đi vay quá lớn sẽ làm tăng chi phí trả lãi và có thể làm giảm lợi nhuận. Do đó, các DNNVV phải xác lập một cơ cấu vốn hợp lý, đảm bảo kết hợp hiệu quả giữa nguồn vốn đi vay cũng như nguồn vốn tự có nhằm sản xuất ra sản phẩm tại giá vốn bình quân rẻ nhất, nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng hàng hóa, được thị trường chấp nhận và tối đa hóa lợi nhuận.

*Thứ ba, tín dụng ngân hàng góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của các DNNVV.*

Tín dụng ngân hàng theo cơ chế “cho vay có hoàn trả cả vốn lẫn lãi theo thời hạn qui định”, nếu quá hạn phải chịu lãi suất phạt cao sẽ thúc đẩy DNNVV có trách nhiệm trong việc sử dụng vốn vay, nâng cao hiệu quả kinh tế trong sử dụng vốn. Hơn nữa, khi thực hiện phương án cho vay ngân hàng cũng chỉ quan tâm đến những khách hàng làm ăn có hiệu quả, có khả năng tài chính lành mạnh có khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng. Chính vì vậy ngay từ khi lập phương án sản xuất kinh doanh doanh nghiệp đã phải quan tâm tới việc sử dụng vốn ra sao để làm tăng nhanh vòng quay của vốn, đảm bảo tỷ suất lợi nhuận phải lớn hơn lãi suất tiền vay thì kinh doanh mới có lãi. Như vậy, tín dụng ngân hàng là động lực thúc đẩy các DNNVV làm ăn có hiệu quả.

## **1.2. MỞ RỘNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV**

### **1.2.1. Quan niệm mở rộng tín dụng với đối với DNNVV**

Trong cuộc sống hàng ngày, thuật ngữ mở rộng thường hay được sử dụng. Chẳng hạn như: mở rộng cơ sở sản xuất kinh doanh, mở rộng phạm vi hoạt động...Hiểu một cách chung nhất thì mở rộng là sự thay đổi dẫn đến sự lớn lên về phạm vi và qui mô. Từ đó có thể rút ra mở rộng tín dụng là sự tăng trưởng tín dụng, làm cho qui mô tín dụng lớn lên theo thời gian. Tuy nhiên, việc tăng trưởng tín dụng, mở rộng qui mô không là mục tiêu duy nhất của ngân hàng cũng bởi vì việc mở rộng qui mô sẽ dẫn đến gia tăng rủi ro do đó khi mở rộng tín dụng các ngân hàng phải kiểm soát được rủi ro.

Để mở rộng tín dụng, các ngân hàng có các cách tiếp cận cho sự mở rộng:

*a. Mở rộng trên cơ sở tăng thu hút khách hàng, đa dạng hoá sản phẩm, tăng cường mạng lưới..theo đó:*

Ngân hàng thực hiện xâm nhập vào thị trường mới, thị trường mà

khách hàng chưa biết đến sản phẩm của ngân hàng mình. Ở đây, có thể mở rộng hoạt động theo bằng cách tăng cường mạng lưới, cung cấp các sản phẩm theo đối tượng khách hàng.

- *Mở rộng tín dụng bằng cách tăng cường mạng lưới:* là việc mở rộng các phòng giao dịch theo khu vực địa lý hành chính nhằm tạo thuận lợi cho khách hàng đến giao dịch, qua đó làm tăng số lượng khách hàng, sản phẩm được sử dụng nhiều hơn. Để có thể mở rộng hoạt động theo vùng địa lý đạt hiệu quả cao đòi hỏi phải có một khoảng thời gian nhất định để sản phẩm có thể tiếp cận được với khách hàng và thích ứng với từng khu vực và Ngân hàng phải tổ chức được mạng lưới giao dịch tối ưu.
- *Mở rộng tín dụng bằng cách đa dạng hoá sản phẩm:* Việc đa dạng hoá các hình thức, phương thức cấp tín dụng sẽ giúp cho ngân hàng có thêm nhiều sản phẩm dịch vụ để phục vụ nhu cầu ngày càng đa dạng, phong phú của khách hàng; tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng lựa chọn hình thức phù hợp với mục đích sản xuất kinh doanh, phục vụ đời sống của mình; giúp cho NHTM phân tán rủi ro trong hoạt động.

*b. Mở rộng qui mô cấp tín dụng cho các khách hàng đã thu hút.*

Bên cạnh việc mở rộng tín dụng bằng cách tăng cường mạng lưới, đa dạng hoá sản phẩm, thì việc mở rộng tín dụng bằng cách tăng hạn mức cấp tín dụng trên từng khách hàng hiện hữu cũng sẽ giúp ngân hàng mở rộng dư nợ tín dụng. Tuy vậy việc mở rộng này cần đi đôi với kiểm soát chặt chẽ rủi ro.

## **1.2.2. Sự cần thiết mở rộng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV.**

### **1.2.2.1. Đối với Ngân hàng.**

Hoạt động tín dụng là một hoạt động cơ bản, chiếm tỷ trọng lớn (60% - 80%) trên tổng tài sản có sinh lời và là hoạt động mang lại nguồn thu nhập chính cho đa số các ngân hàng Việt Nam. Mở rộng tín dụng ngân hàng đối với các DNNVV giúp NHTM tăng doanh thu và lợi nhuận từ lãi



vay và thu phí dịch vụ. Việc mở rộng quan hệ với nhiều đối tượng khách hàng sẽ giúp cho ngân hàng có thêm các khoản thu từ việc cung cấp các dịch vụ thanh toán, dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ tư vấn..., vì vậy cũng góp phần làm tăng lợi nhuận.

Mở rộng tín dụng cũng là giúp NHTM phân tán được rủi ro. Mục tiêu hoạt động của NHTM là lợi nhuận và an toàn. Vì thế hoạt động của NHTM luôn phải được đảm bảo sao cho lợi nhuận cao nhất và an toàn nhất. Vì DNNVV có quy mô nhỏ, số lượng lớn thường vay vốn ít nên mặc dù ngân hàng có mở rộng tín dụng thì cũng không thể mang lại nhiều rủi ro cho ngân hàng.

Việc mở rộng tín dụng giúp NHTM hoàn thiện hơn. Để mở rộng tín dụng đòi hỏi các NHTM phải có hệ thống thông tin tốt, đội ngũ cán bộ có hiểu biết sâu rộng, có trình độ cao, một mặt để phân tích khách hàng, mặt khác tư vấn cho doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Vậy để mở rộng tín dụng đòi hỏi NHTM phải thường xuyên cải tiến, hoàn thiện hơn để đáp ứng nhu cầu ngày càng lớn của khách hàng.

#### ***1.2.2.2. Đối với doanh nghiệp***

Đa số các DNNVV luôn trong tình trạng thiếu vốn để sản xuất kinh doanh, mở rộng qui mô, cải tiến máy móc thiết bị...do đó mở rộng tín dụng ngân hàng sẽ giúp các DNNVV có thêm cơ hội để tiếp cận nguồn vốn tín dụng của ngân hàng hơn, là động lực giúp DNNVV nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh, tăng tính cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Mặt khác, trong điều kiện lạm phát tăng cao, giá cả thế giới tăng đẩy chi phí đầu vào sản xuất tăng cao làm đảo lộn kế hoạch đầu tư, kinh doanh của nhiều doanh nghiệp, đặc biệt là các DNNVV thiếu vốn để triển khai kế hoạch kinh doanh, thực hiện các dự án đầu tư trở lên dang dở, song khả năng

tiếp cận vốn lại khó khiến các doanh nghiệp tiến thoái lưỡng nan. Vì vậy, việc mở rộng tín dụng của các NHTM có ý nghĩa hết sức quan trọng, quyết định sự sống còn của các doanh nghiệp nói chung và DNNVV nói riêng.

### **1.2.2.3. Đối với nền kinh tế**

Mở rộng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV góp phần làm cho nguồn vốn được luân chuyển hiệu quả, chảy vào khu vực đang thật sự cần vốn của nền kinh tế. Nó thúc đẩy sự phát triển của chính DNNVV nhưng mặt khác cũng giúp tăng thu cho ngân sách từ thuế và các nghĩa vụ khác khi DNNVV được hỗ trợ để kinh doanh hiệu quả. Ngoài ra việc mở rộng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV buộc các ngân hàng phải phát huy tối đa năng lực để tìm biện pháp đảm bảo huy động vốn đủ đáp ứng nhu cầu cho vay, từ đó tăng cường tập trung tích tụ vốn nhàn rỗi của nền kinh tế và khai thác một cách tối ưu để phục vụ cho sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội.

## **1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá mức độ mở rộng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV**

### **1.2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá tăng trưởng qui mô tín dụng**

#### **a. Tăng trưởng dư nợ tín dụng đối với DNNVV**

Dư nợ tín dụng đối với DNNVV phản ánh qui mô tín dụng ngân hàng đối với DNNVV tại một thời điểm nhất định.

Đây là chỉ tiêu khái quát nhất và là cuối cùng nhất để đánh giá mức độ tăng trưởng. Chỉ tiêu này sẽ đánh giá tình hình tăng trưởng qua từng mốc thời gian cả về tuyệt đối lẫn tương đối bao gồm.

- Mức tăng dư nợ tín dụng đối với DNNVV

Chỉ tiêu này cho biết dư nợ tín dụng đối với DNNVV năm t là tăng hay giảm so với năm (t-1)

- Tốc độ tăng dư nợ tín dụng đối với DNNVV

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ thay đổi dư nợ tín dụng DNNVV của ngân hàng năm  $t$  so với năm  $(t-1)$

- Tỷ trọng dư nợ tín dụng DNNVV trong tổng dư nợ

Chỉ tiêu này phản ánh dư nợ tín dụng của DNNVV chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng dư nợ tín dụng của ngân hàng đối với tất cả các khách hàng.

Để thấy rõ hơn mức tăng trưởng dư nợ đối với DNNVV ta sẽ so sánh với tổng dư nợ DNNVV cùng với tỷ trọng cho vay DNNVV trên địa bàn.

Cùng với đó để đánh giá bổ sung tình hình tăng trưởng về qui mô đồng thời thấy rõ lý do tại sao dư nợ tăng chúng ta sẽ đi phân tích các chỉ tiêu thành phần sau:

#### *b. Tăng trưởng số lượng khách hàng DNNVV*

Mở rộng số lượng khách hàng DNNVV là làm tăng thêm đối tượng cho vay là DNNVV. Các chỉ tiêu đánh giá:

- Mức tăng số lượng khách hàng DNNVV.

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng DNNVV có quan hệ tín dụng với NH năm nay so với năm trước.

- Tốc độ tăng số lượng khách hàng DNNVV.

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng hay giảm khách hàng DNNVV quan hệ tín dụng với ngân hàng năm nay so với năm trước.

- Tỷ trọng khách hàng DNNVV trong tổng số lượng khách hàng

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng là DNNVV chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng số khách hàng có quan hệ tín dụng với ngân hàng.

#### *c. Tăng trưởng quy mô vốn vay/khách hàng DNNVV*

Chỉ tiêu này phản ánh số dư nợ bình quân trên một khách hàng DNNVV được so sánh qua các năm

Khi phân tích chỉ tiêu này sẽ cho chúng ta thấy được mức độ mở rộng về mặt quy mô vốn vay trên một khách hàng.

*d. Tăng trưởng mạng lưới*

Việc mở rộng mạng lưới giao dịch của ngân hàng, góp phần rất lớn trong việc kinh doanh của ngân hàng, đặc biệt là lĩnh vực bán lẻ cũng như cung cấp các sản phẩm, sát và kịp thời cho các DNNVV. Do vậy việc phân tích chỉ tiêu này sẽ cho thấy mạng lưới giao dịch của ngân hàng có rộng khắp, khả năng tiếp cận, cung cấp dịch vụ nhanh chóng tới khách hàng, tạo cơ hội mở rộng tín dụng.

*e. Đa dạng hoá sản phẩm cho vay DNNVV*

Chỉ tiêu này phản ánh sự đa dạng hoá về sản phẩm cho vay DNNVV, Đa dạng hoá theo loại hình doanh nghiệp, theo thời hạn...khi sản phẩm được cung cấp đa dạng sẽ có nhiều lựa chọn phù hợp cho từng loại khách hàng, qua đó sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến quan hệ giao dịch.

**1.2.3.2. Các chỉ tiêu kiểm soát chất lượng mở rộng tín dụng**

Đi kèm với việc tăng trưởng về lượng (số dư nợ) thì việc đảm bảo chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro chặt chẽ là một trong những ưu tiên hàng đầu đảm bảo hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Chất lượng tín dụng không đảm bảo thì việc mở rộng tín dụng của ngân hàng sẽ không có ý nghĩa gì.

Để phản ánh tình hình kiểm soát rủi ro, ta sẽ phân tích các chỉ tiêu về nợ quá hạn và nợ xấu (theo quyết định 493) mà các ngân hàng đang áp dụng.

*a. Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn*

Chỉ tiêu này sẽ cho thấy tỷ lệ phần trăm nợ quá hạn trên tổng mức dư nợ của ngân hàng, đây cũng là chỉ tiêu chính và chung nhất mà ngân hàng dùng để đánh giá chất lượng tín dụng.

Để phân tích rõ hơn chất lượng tín dụng người ta còn dùng các chỉ tiêu thành phần sau:

*b. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu*

*c. Tỷ lệ trích lập dự phòng*

Việc phân tích các chỉ tiêu thành phần này sẽ cho chúng ta thấy được tính chi tiết của nợ quá hạn. Trong đó nhóm nợ xấu có mức độ ảnh hưởng cao tới mức nào, tỷ lệ bao nhiêu, mức trích lập dự phòng ra sao. qua đó làm rõ chất lượng tín dụng.

#### **1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới việc mở rộng tín dụng đối với DNNVV**

##### **1.2.4.1. Nhân tố từ phía ngân hàng**

➤ Chính sách tín dụng.

Chính sách tín dụng bao gồm các quy định liên quan đến hoạt động của ngân hàng như : quy mô, lãi suất, kỳ hạn, đảm bảo, phương thức...Chính sách tín dụng của ngân hàng quyết định toàn bộ hướng phát triển của ngân hàng đó. Một chính sách tín dụng đúng đắn hợp lý không chỉ giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả hơn mà còn giúp nâng cao khả năng mở rộng cho vay.

➤ Quy mô và cơ cấu nguồn vốn.

Sức mạnh tài chính của NHTM trước hết thể hiện ở quy mô vốn tự có của nó. Hiện nay, Luật các TCTD đã quy định tổng dư nợ cho vay của ngân hàng đối với một khách hàng không được vượt quá 15% vốn tự có của các NHTM. Vì vậy, vốn tự có của ngân hàng quyết định khối lượng tín dụng tối đa mà ngân hàng có thể đầu tư cho một doanh nghiệp. Với vốn tự có lớn, ngân hàng không những mở rộng được hoạt động cho vay mà còn hạn chế được rủi ro vì vốn tự có như tấm lá chắn giúp ngân hàng đứng vững.

Bên cạnh vốn tự có thì vốn huy động là nghiệp vụ thiết yếu và cơ bản của mỗi ngân hàng, là cơ sở để ngân hàng tiến hành các hoạt động sinh lời khác. Vì thế ngân hàng không chỉ cố gắng huy động một lượng vốn ngày càng lớn để đáp ứng nhu cầu mở rộng quy mô cho vay và đầu tư tới DNNVV mà

còn không ngừng đa dạng hóa nguồn để tìm kiếm cơ cấu nguồn vốn có chi phí thấp nhất, ổn định nhất.

➤ Quy trình tín dụng.

Quy trình tín dụng là tổng hợp các nguyên tắc, quy định của ngân hàng trong việc cấp tín dụng. Đây là một quá trình bao gồm nhiều giai đoạn mang tính chất liên hoàn, theo một trật tự nhất định, đồng thời có quan hệ chặt chẽ và gắn bó với nhau nhưng không phải là cứng nhắc, kém linh hoạt. Một quy trình đơn giản, dễ hiểu sẽ không làm mất nhiều thời gian và khiến khách hàng cảm thấy phiền hà. Mặt khác, thực hiện nghiêm túc quy trình tín dụng sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng thu hồi cả vốn lẫn lãi khi đến hạn, tạo điều kiện để luân chuyển vốn nhanh hơn, đồng thời phát hiện xử lý kịp thời sai phạm, ngăn chặn và hạn chế rủi ro.

➤ Công nghệ ngân hàng.

Công nghệ ngân hàng ảnh hưởng không nhỏ tới tất cả các hoạt động của ngân hàng bao gồm cả hoạt động tín dụng. Những ngân hàng có cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, các giao dịch diễn ra nhanh chóng thuận lợi sẽ tạo được uy tín tốt và thu hút được nhiều khách hàng. Do vậy hoạt động cho vay cũng được tiến hành nhanh chóng và hiệu quả hơn.

➤ Trình độ đội ngũ cán bộ tín dụng.

Hiện nay ngân hàng ngày càng có nhiều dịch vụ tiện ích cho khách hàng như giao dịch qua mạng nhưng đối với hoạt động cho vay thì nhân tố con người quyết định. Chất lượng nhân sự ngày càng được đòi hỏi cao để có thể đáp ứng kịp thời, có hiệu quả, thích ứng nhanh chóng với sự thay đổi của môi trường kinh doanh. Việc lựa chọn nhân sự tốt, có đạo đức nghề nghiệp, giỏi về năng lực quản lý cũng như chuyên môn ( năng lực phân tích, đánh giá hiệu quả kinh doanh của dự án, đánh giá giá trị tài sản đảm bảo, giám sát

khoản vay...) sẽ giúp ngân hàng ngăn ngừa được những sai lầm đáng tiếc xảy ra, hạn chế rủi ro tín dụng.

➤ **Kiểm soát nội bộ.**

Trong quá trình cho vay, kiểm soát tín dụng là hoạt động thường xuyên cần thiết đối với ngân hàng bởi lẽ công tác kiểm tra kiểm soát càng chặt chẽ thì càng đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng hướng, thực hiện đúng nguyên tắc, quy trình tín dụng, tránh rủi ro, mang lại hiệu quả. Không những vậy, thông qua kiểm tra, kiểm soát nội bộ, ngân hàng sẽ phát hiện những sai phạm, yếu kém trong hoạt động tín dụng để có biện pháp xử lý, chỉnh sửa, uốn nắn kịp thời tạo điều kiện mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng.

**1.2.4.2. Các nhân tố từ phía DNNVV**

➤ **Năng lực tài chính của DNNVV.**

Năng lực tài chính của doanh nghiệp là khả năng về vốn và tài sản để đảm bảo cho hoạt động của doanh nghiệp đó và thực hiện các nghĩa vụ thanh toán. DN phải có tình hình tài chính lành mạnh, đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng về tính khả thi của dự án, về tài sản đảm bảo, về tỷ lệ vốn tự có tham gia vào dự án.... mới có thể được ngân hàng chấp nhận cho vay vốn.

➤ **Phương án sử dụng vốn vay của doanh nghiệp.**

Phương án sử dụng vốn vay là yếu tố quyết định doanh nghiệp có được ngân hàng cho vay vốn hay không. Bởi vì cung ứng vốn cho một dự án không hiệu quả, một mặt ngân hàng sẽ gián tiếp gặp khó khăn trong việc thu hồi vốn, mặt khác vi phạm đạo đức kinh doanh của ngân hàng khi ngân hàng gián tiếp dẫn doanh nghiệp đến bờ vực phá sản.

➤ **Trình độ quản lý của doanh nghiệp.**

Yếu tố này sẽ quyết định đến việc xây dựng các phương án sản xuất kinh doanh, dự án đầu tư- điều kiện quan trọng để tiếp cận nguồn vốn ngân hàng.

➤ Tài sản bảo đảm.

Từ những đặc điểm của DNNVV chúng ta có thể thấy các doanh nghiệp này có tiềm lực tài chính nhỏ, cơ sở vật chất hạn chế, và kèm theo đó là những yếu kém về trình độ quản lý và hệ thống thông tin nên hầu hết các ngân hàng thường yêu cầu tài sản bảo đảm đối với đối tượng khách hàng này. Vì vậy, những doanh nghiệp này có tài sản bảo đảm đáp ứng được yêu cầu của ngân hàng thì sẽ dễ dàng tiếp cận vốn hơn. Tuy nhiên vấn đề TSBĐ đối với các DNNVV hiện nay còn là một vấn đề hết sức khó khăn. Nó xuất phát từ chính yếu kém của DNNVV và sự không hoàn thiện của hệ thống pháp luật, thể chế chính trị của các nước.

➤ Thiện chí và tính trung thực của các DNNVV trong việc cung cấp thông tin cho ngân hàng. Đây là yếu tố quan trọng đối với ngân hàng trong việc thẩm định hồ sơ nhất là trong điều kiện các nguồn thông tin của ngân hàng còn hạn hẹp như hiện nay. Nếu doanh nghiệp có yếu tố này sẽ giúp cho việc thiết lập các mối quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và doanh nghiệp thuận lợi hơn rất nhiều..

#### **1.2.4.3. Môi trường kinh doanh**

➤ Môi trường kinh tế.

Ngân hàng là một chủ thể trong nền kinh tế, đóng vai trò trung gian, là cầu nối giữa các khu vực khác nhau của nền kinh tế. Chính vì vậy môi trường kinh tế có những ảnh hưởng nhất định tới hoạt động của ngân hàng. Nếu môi trường kinh tế ổn định, nền kinh tế trong giai đoạn tăng trưởng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc sản xuất kinh doanh và đem lại lợi nhuận cao, tiêu dùng của xã hội tăng sẽ thúc đẩy doanh nghiệp mở rộng sản xuất, tăng qui mô do đó các doanh nghiệp sẽ tăng cường vay vốn ngân hàng. Ngược lại trong điều kiện môi trường kinh tế không ổn định, kinh tế suy thoái thì sản xuất cũng như tiêu dùng của xã hội đều có xu hướng giảm sút, doanh



nghiệp không có nhu cầu mở rộng sản xuất mà thậm chí phải thu hẹp qui mô, ngưng trệ sản xuất...do đó các nhu cầu vay vốn ngân hàng cũng không phát sinh nhiều và việc mở rộng tín dụng cho DNNVV của ngân hàng cũng không thực hiện thành công được.

➤ Môi trường pháp lí và môi trường chính trị.

Môi trường pháp lí có ảnh hưởng tới việc mở rộng tín dụng cho DNNVV đó là hệ thống luật pháp có liên quan đến hoạt động tín dụng bao gồm luật và các văn bản dưới luật. Hệ thống luật pháp hoàn chỉnh, đồng bộ sẽ là cơ sở tạo thuận lợi cho mọi hoạt động trong đời sống kinh tế xã hội, trong đó có hoạt động TD của NH. Ngoài ra hệ thống luật pháp chi thực sự phát huy tác dụng khi được tuân thủ một cách nghiêm túc và có sự giám sát chặt chẽ của các cơ quan Nhà nước.

➤ Môi trường văn hoá xã hội.

Đó là trình độ dân trí, mức thu nhập của người dân, phong tục tập quán, truyền thống và thói quen tiêu dùng của xã hội. Chúng ảnh hưởng đến khả năng tiêu thụ những hàng hoá do DNNVV sản xuất ra từ đó ảnh hưởng đến khả năng tăng qui mô sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, vì vậy cũng ảnh hưởng ít nhiều tới việc mở rộng tín dụng cho DNNVV của ngân hàng.

➤ Môi trường công nghệ.

Khoa học kĩ thuật phát triển cao sẽ giúp cho doanh nghiệp có cơ hội sử dụng những công nghệ tiên tiến phục vụ quá trình sản xuất kinh doanh, làm tăng năng suất và chất lượng sản phẩm, đem lại kết quả kinh doanh tốt cho doanh nghiệp. Tuy nhiên nó cũng khiến các DNNVV với trình độ, năng lực hạn chế và ít vốn sẽ gặp khó khăn trong việc tiếp cận cũng như ứng dụng công nghệ vì chi phí cho việc đổi mới công nghệ là rất lớn, do đó dẫn đến việc các DNNVV bị yếu thế trong cạnh tranh, khả năng trả nợ vay cũng như

việc tiếp cận cơ hội vay vốn trong tương lai có thể gặp trở ngại, làm cho khả năng mở rộng tín dụng ngân hàng cho DNNVV giảm sút.

➤ **Môi trường tự nhiên.**

Điều kiện tự nhiên không thuận lợi như hạn hán, bão lụt,...sẽ dẫn tới những thiệt hại to lớn, làm giảm đầu tư trong nền kinh tế, gây khó khăn cho hoạt động của xã hội nói chung và hoạt động sản xuất kinh doanh của DNNVV nói riêng. Điều này làm giảm doanh số cho vay của NH cũng như khả năng trả nợ của khách hàng, vì thế chất lượng và khả năng mở rộng tín dụng cho DNNVV giảm sút. Ngược lại mọi môi trường tự nhiên thuận lợi sẽ tạo điều kiện cho tăng đầu tư của nền kinh tế và mở rộng sản xuất, tăng khả năng mở rộng tín dụng cho DNNVV

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong Chương 1 này luận văn đã hệ thống hóa một số lý luận cơ bản về DNNVV cũng như về tín dụng ngân hàng. Đồng thời đi sâu vào phân trọng tâm mở rộng tín dụng cho DNNVV, Nhằm hỗ trợ và hoàn chỉnh hơn cơ sở lý luận trong cách nghiên cứu. Phần thực trạng về hỗ trợ tín dụng đối với DNNVV sẽ được trình bày trong Chương 2.

## **Chương 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI**

### **2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CN. QUẢNG NGÃI**

#### **2.1.1. Ngân hàng ngoại thương chi nhánh Quảng Ngãi**

##### ***2.1.1.1. Khái quát lịch sử hình thành và phát triển***

Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Quảng Ngãi là chi nhánh thứ 23 của Vietcombank, được thành lập theo quyết định số 439/TCCB-ĐT ngày 24/11/1998 của Chủ tịch Hội đồng Quản Trị Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam và đi vào hoạt động ngày 24/02/1999.

Đầu tháng 6/2008, với việc chuyển đổi loại hình doanh nghiệp, Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Quảng Ngãi chính thức đổi tên thành Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ngãi.

Là một trong những ngân hàng tiên phong tại địa bàn tỉnh, ra đời trong môi trường kinh tế thuận lợi nhưng cũng không ít khó khăn, Chi nhánh đã tranh thủ thời cơ, tận dụng tối đa lợi thế, Qua 11 năm phát triển Chi nhánh NHNT Quảng Ngãi xây dựng thành công 2 Chi nhánh NHNT Quảng Nam và Dung Quất, mở mới 05 Phòng giao dịch. Là doanh nghiệp được xếp hạng I trong toàn hệ thống Vietcombank. Xây dựng được đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ, năng động, sáng tạo, nhiệt tình trong công việc.

Nếu như năm 1999 Huy động vốn chỉ đạt 234 tỷ đồng, cho vay 229 tỷ thì đến 2011 huy động vốn từ nền kinh tế đạt 2.318 tỷ, cho vay đạt 4.233 tỷ tăng 10 lần về huy động và 18 lần về cho vay, đặc biệt huy động vốn từ dân cư chiếm trên 60% cơ cấu nguồn vốn nhờ những chương trình sản phẩm huy động vốn tích cực, đa dạng phù hợp với nhu cầu người dân, nhờ đó thị phần huy động vốn chiếm 15% thị phần đứng thứ 3 toàn tỉnh và đứng thứ 1 về thị

phần cho vay. Trong suốt 11 năm qua, lợi nhuận của chi nhánh tăng trưởng liên tục, năm sau cao hơn năm trước. Từ lợi nhuận vài trăm triệu cho đến 1 tỷ của những năm đầu đi vào hoạt động, thì đến cuối năm 2011 lợi nhuận trước thuế của chi nhánh đạt hơn 50,14 tỷ đồng vượt kế hoạch của cả năm 2011. Cùng với đó chi nhánh đã xây dựng được cơ sở vật chất khang trang; đi đầu trong ứng dụng khoa học công nghệ hiện đại vào hoạt động ngân hàng, tiếp tục đẩy mạnh công tác huy động vốn, mở rộng cho vay, tài trợ xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, phát hành thẻ, mở rộng cung ứng sản phẩm dịch vụ, thu hút ngày càng nhiều khách hàng, mở rộng thị phần hoạt động với phương châm “ Tăng tốc - An toàn - Hiệu quả - Chất lượng”.

#### **2.1.1.2. Chức năng và nhiệm vụ**

##### **\* Chức năng :**

Là một ngân hàng thương mại cổ phần nhà nước, Chi nhánh VCB Quảng Ngãi cũng như các ngân hàng chuyên doanh khác có chức năng kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng.

##### **\* Nhiệm vụ :**

##### **1. Huy động vốn:**

- Nhận tiền gửi bằng cách phát hành chứng chi tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá khác
- Vay vốn và các hình thức huy động khác

##### **2. Hoạt động tín dụng:**

- Cho vay, bảo lãnh, cho thuê tài chính, Chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác
- Các hình thức khác theo quy định của Pháp luật.

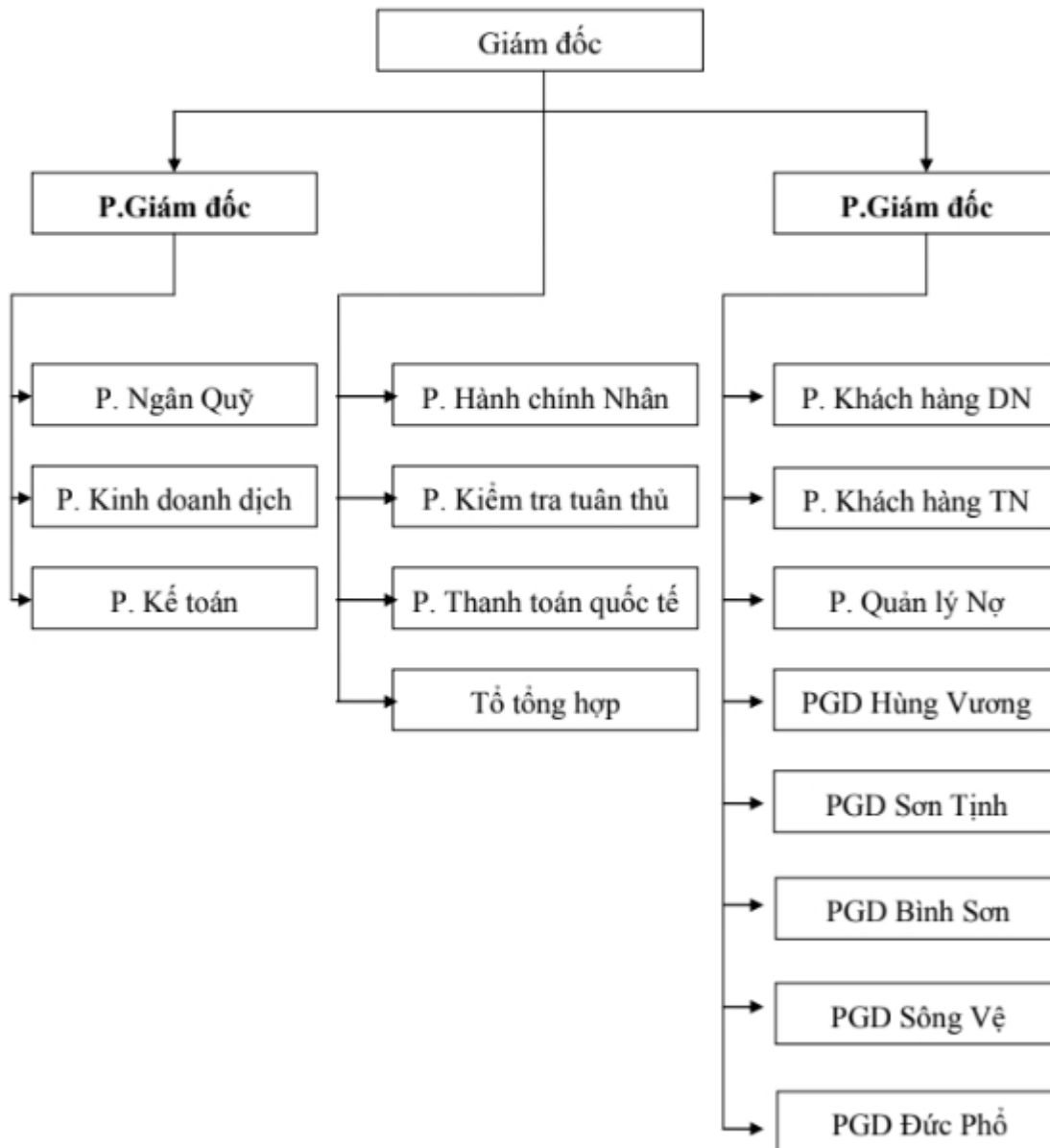
##### **3. Dịch vụ thanh toán và Ngân quỹ:**

- Ngân hàng mở tài khoản, cung ứng dịch vụ thanh toán và ngân quỹ cho khách hàng trong nước và ngoài nước theo quy định của Pháp luật.

- Ngân hàng tổ chức thanh toán nội bộ vào tham gia hệ thống thanh toán trong và ngoài nước. Tham gia các hệ thống thanh toán quốc tế khi được hội sở cũng như các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép.

4. Các dịch vụ ngân hàng thương mại khác theo quy định của pháp luật

### 2.1.1.3. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý



- Ban giám đốc: 1 Giám đốc và 2 phó Giám đốc

Trụ sở chính tại 345 Hùng Vương – TP.Quảng Ngãi, có 9 phòng ban và 01 tổ: Phòng khách hàng doanh nghiệp, Khách hàng thể nhân, Quản lý nợ, Kế toán, Ngân Quỹ, Kinh doanh dịch vụ, Thanh toán xuất nhập khẩu, Hành chính nhân sự, Kiểm tra tuân thủ, Tổ Tổng hợp.

Hệ thống mạng lưới hoạt động : có 5 phòng giao dịch trực thuộc :

+ Phòng giao dịch Bình Sơn tại TT Bình Sơn, Huyện Bình Sơn, QN.

+ Phòng giao dịch Đức Phổ tại TT Đức Phổ, Huyện Đức Phổ, QN.

+ Phòng giao dịch Sơn Tịnh tại TT Sơn Tịnh, Huyện Sơn Tịnh, QN.

+ Phòng giao dịch Sông Vệ tại TT Sông Vệ, Huyện Tư Nghĩa, QN.

+ Phòng giao dịch Hùng Vương tại 53 Hùng vương, TP. QN.

### **2.1.2. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh**

Cuộc khủng hoảng khởi nguồn từ 2008 đến nay đánh dấu ba năm đầy sóng gió đối với nền kinh tế thế giới cùng những bất ổn về chính trị, và kinh tế Việt Nam cũng đã phải đối mặt với rất nhiều thách thức. Những biến động của nền kinh tế và thay đổi môi trường kinh doanh, dưới áp lực của hội nhập quốc tế đang đặt doanh nghiệp Việt Nam trước những khó khăn chưa từng có. Trong bối cảnh khó khăn đó, Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ngãi đã chủ động, linh hoạt và nỗ lực phấn đấu để thực hiện các mục tiêu và đã đạt được hiệu quả trong kinh doanh.

Tình hình hoạt động của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ngãi cụ thể như sau :

### 2.1.2.1. Tình hình huy động vốn

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn giai đoạn 2009-2011**

Đơn vị tính: tỷ VNĐ, tr USD

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
<b>Tổng huy động vốn</b>	<b>879</b>	<b>1740</b>	<b>2.318</b>
+ Liên ngân hàng	12	5	4
+ Nền kinh tế	867	1.735	2.314
<b>Theo đối tượng</b>			
+ TCKT	487	1.068	1.562
+ Dân cư	392	672	752
<b>Theo loại tiền</b>			
+ VNĐ	634	1.043	1.665
+ USD	14,6	39	34

(Nguồn: Tổ tổng hợp VCB Quảng Ngãi)

Trong điều kiện thị trường hết sức khó khăn trong năm 2010, Chính Phủ đã ban hành nhiều quyết sách quan trọng và kịp thời giúp nền kinh tế hoàn thành hai mục tiêu quan trọng: chống suy giảm kinh tế và duy trì tốc độ tăng trưởng hợp lý, bền vững; đồng thời chủ động ngăn ngừa lạm phát cao trở lại. Tăng trưởng kinh tế tuy vượt qua được giai đoạn suy giảm nhưng chưa thực sự dựa trên tăng năng suất lao động xã hội và nâng cao hiệu quả nên tăng trưởng chưa thật sự vững chắc, chất lượng và hiệu quả tăng trưởng chưa cao.

Trong bối cảnh khó khăn chung, CN. Ngân hàng Ngoại thương Quảng Ngãi vẫn thực hiện tốt kế hoạch hoạt động kinh doanh của năm 2010 với:

Tổng nguồn vốn huy động tại chỗ tính đến 31/12/2010 đạt 1.740 tỷ đồng, tăng 98% so cuối năm trước và chiếm 16,40% địa bàn. Là Chi nhánh có nguồn vốn huy động đạt cao thứ 2 trên địa bàn sau NHNN toàn tỉnh.

Bên cạnh đó với đặc điểm nhu cầu vay vốn trên địa bàn thường cao hơn vốn nhàn rỗi nên hầu hết các NHTM đều phải đi vay từ Hội sở chính về cho

vay lại. Nhưng cũng có không ít NHTM CP ngoài quốc doanh vào Quảng Ngãi hoạt động chủ yếu tập trung huy động vốn để mang đi nơi khác cho vay lấy lãi cao hơn, như là Ocean Bank vốn huy động đạt 1.372 tỷ nhưng dư nợ vay chỉ có 39 tỷ; Lienviet Bank VHD đạt 517 tỷ, dư nợ vay có 11 tỷ; Techcombank 411/142, VAB 641/362... Tính đến cuối 2010 có 09 NHTMCP NQD/14 NHTM HD tại Quảng Ngãi thì có 07 NH HDV cao hơn cho vay. Sở dĩ các NH này HDV được nhiều như vậy là nhờ vào lợi thế ngành và các quan hệ khác mà các NHTM nhà nước thuần túy như VCB, VIETINBANK, BIDV và AGRIBANK không thể có được. Hơn nữa, vào những tháng cuối năm 2010, để bảo đảm tính thanh khoản, các NHTM trên địa bàn đã có sự điều chỉnh mạnh về lãi suất để thu hút nguồn vốn tại chỗ, dẫn đến tính cạnh tranh ngày càng gay gắt, vì vậy Chi nhánh đã linh hoạt trong điều hành về lãi suất, đặc biệt là sử dụng tốt cơ chế thỏa thuận lãi suất nên đã giữ được khách hàng cũ cũng như có cơ hội tiếp cận khách hàng mới. Nhờ vậy mà thị phần huy động vốn của Chi nhánh trong năm 2010 vẫn tiếp tục giữ vững và tăng trưởng khá cao, gần như gấp đôi năm trước.

Trong năm 2011, Mức độ cạnh tranh ngày càng tăng theo hướng bất lợi: Hiện nay, ngoài ba ngân hàng thương mại nhà nước: BIDV, Agribank, Vietinbank đã tồn tại từ lâu trên địa bàn thì chỉ trong vòng hai năm trở lại đây các ngân hàng TMCP liên tiếp mở chi nhánh tại Quảng Ngãi như: Việt Á, Đông Á, Eximbank, Sacombank, Quân đội, Liên Việt, Oceanbank, Techcombank, Quốc tế, Á Châu... Đến nay đã có gần 20 NHTM trên địa bàn cùng với nhiều phòng giao dịch. Nếu như các ngân hàng thương mại nhà nước dùng lãi suất, phí để cạnh tranh với Vietcombank Quảng Ngãi trong lĩnh vực bán buôn, lôi kéo các khách hàng là thành viên của Tập đoàn dầu khí, các doanh nghiệp có quy mô kinh doanh lớn trên địa bàn thì các ngân hàng TMCP lại cạnh tranh mạnh mẽ với Vietcombank Quảng Ngãi trong lĩnh vực ngân



hàng bán lẻ. Điều này đã tạo nên áp lực rất lớn trong hoạt động ngân hàng tại một tỉnh nhỏ như Quảng Ngãi. Cùng với đó năm 2011 mặc dù Chính phủ đặt trong tâm ưu tiên cho 2 quyết sách quan trọng là ổn định kinh tế vĩ mô và kiềm chế lạm phát. Do đó NHNN thực hiện chính sách tiền tệ có kiểm soát bằng cách thực hiện áp lãi suất trần huy động 14%, tuy vậy các ngân hàng thương mại vẫn cố tình lách luật huy động vượt trần lãi suất dẫn đến lãi suất huy động nằm khoảng 17%-18% khiến cho vay tiêu dùng ở mức 18%-21%/năm.

Trong bối cảnh những thuận lợi và khó khăn đan xen. Tổng nguồn vốn huy động tính đến 31/12/2011 đạt 2.318 tỷ đồng, tăng 33,2% so cuối năm trước, là Chi nhánh có nguồn vốn huy động đạt cao, chiếm 15% thị phần trên địa bàn.

*Nhận xét* : Công tác huy động vốn đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động của các ngân hàng, do đó trong thời gian qua CN. VCB Quảng Ngãi đã thông qua rất nhiều biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác huy động:

- Áp dụng lãi suất linh hoạt phù hợp với tình hình chung trên địa bàn Quảng Ngãi, thu hút khách hàng bằng hình thức ưu đãi về lãi suất.

- Phát triển mạng lưới Phòng Giao Dịch để mở rộng nhiều kênh huy động vốn, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận với Ngân hàng, tăng trưởng nguồn vốn một cách ổn định.

- Ứng dụng công nghệ và cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ như tăng cường công tác phát hành thẻ thanh toán, tổ chức tốt mạng lưới máy rút tiền tự động và phát triển thêm dịch vụ gia tăng của thẻ để tăng cường thu hút tài khoản tiền gửi cá nhân.

- Đổi mới phong cách phục vụ cũng như cung cấp cho khách hàng những dịch vụ hết sức tiện lợi như tổ chức thu tiền mặt, nhận chi trả lương tại

đơn vị, thực hiện chuyển tiền lương tự động... qua đó giữ được khách hàng truyền thống và thu hút các doanh nghiệp mới.

- Chính sách đa dạng hoá khách hàng đã tạo điều kiện gia tăng số lượng tài khoản tiền gửi từ các khách hàng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, từ đó vừa tăng được số dư tiền gửi vừa tạo sự ổn định về nguồn vốn.

Những biện pháp nêu trên đã góp phần tăng trưởng nguồn vốn tại VCB Quảng Ngãi thời gian qua trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, đặc biệt cạnh tranh về lãi suất.

#### 2.1.2.2. Tình hình sử dụng vốn

✚ Cho vay

**Bảng 2.2: Tình hình dư nợ cho vay theo loại giai đoạn 2009-2011**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
<b>Dư nợ cho vay</b>	2.763	3.235	4.233
<b>1. Theo đối tượng KH</b>			
- DN nhà nước	2.234	2.554	3.311
- Cty TNHH	146	144	309
- HTX và Cty tư nhân	39	38	71
- Cá nhân	266	287	436
- Các đối tượng khác	78	212	106
<b>2. Theo thời gian</b>			
- Dư nợ CV NH	649	676	1.365
- Dư nợ CV TH	214	306	351
- Dư nợ CV DH	1.900	2.253	2.517
<b>Tỷ lệ nợ xấu</b>	0,58%	1,02%	1,1%

*(Nguồn: Báo cáo 05B/BCTC, Tổ Tổng hợp VCB Quảng Ngãi)*

Sự ổn định trong công tác huy động vốn đã góp phần tạo ra nền tảng

vững chắc đối với hoạt động cho vay của VCB. Với nguồn vốn tăng trưởng mạnh và bằng nỗ lực không ngừng của đội ngũ cán bộ tín dụng khiến cho tốc độ phát triển cho vay của NH luôn ở mức cao.

Do vậy dư nợ đến cuối 2011 gần gấp hai lần so với 2009, đi kèm với đó là tỷ lệ nợ xấu mặc dù tăng dần qua các năm nhưng vẫn nằm trong mức cho phép 3,5% mà hội đồng quản trị thông qua cũng như mức hội sở chính giao không vượt quá 2,5%/tổng dư nợ.

### 2.1.2.3. Những hoạt động khác

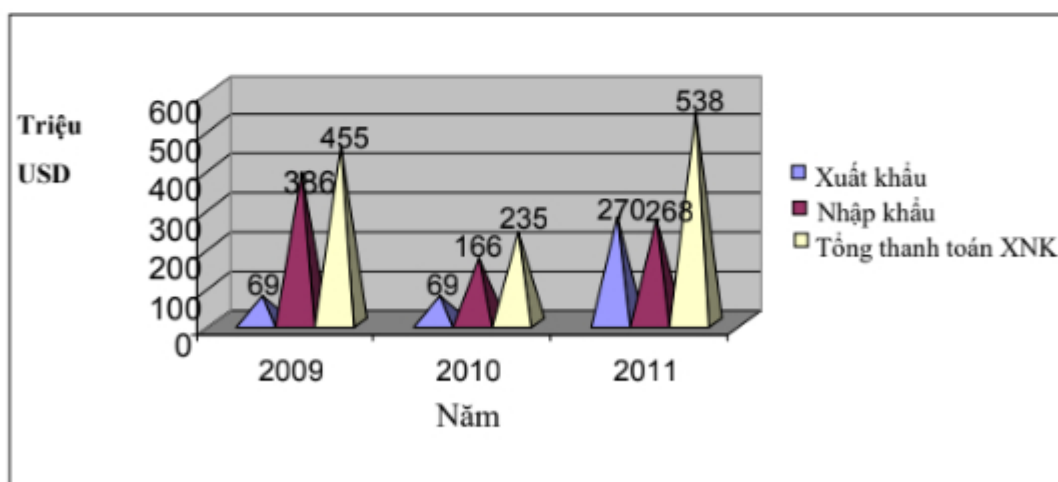
✚ Thanh toán xuất nhập khẩu.

**Bảng 2.3: Tình hình thanh toán XNK giai đoạn 2009-2011**

Đơn vị: triệu USD

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Xuất khẩu	69	69	270
Nhập khẩu	386	166	268
Tổng thanh toán XNK	455	235	538

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2009, 2010, 2011)



**Biểu đồ 2.1: Tình hình thanh toán XNK giai đoạn 2009 - 2011**

Tình hình XNK cả nước trong những năm qua có nhiều diễn biến phức tạp do sự biến động mạnh về giá cả của các mặt hàng XNK chủ yếu như dầu thô, sắt thép, lương thực... cũng như sự thay đổi bất thường trong cung, cầu hàng hoá của thị trường thế giới do suy thoái kinh tế toàn cầu. Mặt khác, chính sách thắt chặt tiền tệ của ngân hàng nhà nước và khó khăn tài chính của doanh nghiệp, đòi hỏi Chi nhánh thận trọng và hạn chế cấp tín dụng cho doanh nghiệp. Do đó trong một vài thời điểm, việc giám sát doanh số XNK là khó tránh khỏi. Tuy vậy, vào cuối năm 2011 với những khoản thanh toán các hạn mục cuối cùng của Nhà máy lọc dầu Dung Quất cho đối tác nước ngoài đã làm tăng doanh số thanh toán XNK của Chi nhánh.

#### *Hoạt động dịch vụ thẻ*

Dịch vụ thẻ là một trong các mảng hoạt động dịch vụ bán lẻ sôi động của VCB Quảng Ngãi. Dịch vụ này đóng góp rất nhiều trong việc tăng nguồn thu cho chi nhánh cũng như phát triển các dịch vụ gia tăng

Bước vào 2011 tổng số thẻ ATM do Chi nhánh phát hành hiện đang lưu hành tăng lên 102.000 thẻ, chiếm 32% thị phần thẻ trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ của Chi nhánh đã tiếp tục được mở rộng với 57 máy POS được lắp đặt, tăng 23 máy POS so với đầu năm, đạt kế hoạch hội sở giao năm 2011.

#### *Hoạt động kinh doanh ngoại tệ*

Các năm qua Chi nhánh đã chịu áp lực vô cùng lớn từ phía khách hàng trong việc mua cũng như bán ngoại tệ do chênh lệch về tỷ giá Ngân hàng Nhà nước quy định và tỷ giá trên thị trường tự do. Thêm vào đó, một số ngân hàng đã thực hiện việc mua USD với giá cao hơn mức trần cho phép nên đã thu hút đáng kể số ngoại tệ của các đơn vị trên địa bàn, làm cho doanh số hoạt động cũng như hiệu quả kinh doanh lĩnh vực này của Chi nhánh bị ảnh hưởng đáng kể. Để khắc phục được những khó khăn đó, Chi nhánh đã tìm cách đưa ra

hiều giải pháp để có thể tiếp cận, vận động khách hàng nhằm thu hút nguồn ngoại tệ về cho Chi nhánh. Đến cuối năm 2011, doanh số mua bán ngoại tệ đã đạt 330 triệu USD, trong đó doanh số mua đạt 165 triệu USD, doanh số bán đạt 165 triệu USD. Lãi từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ đạt 8,7 tỷ VND.

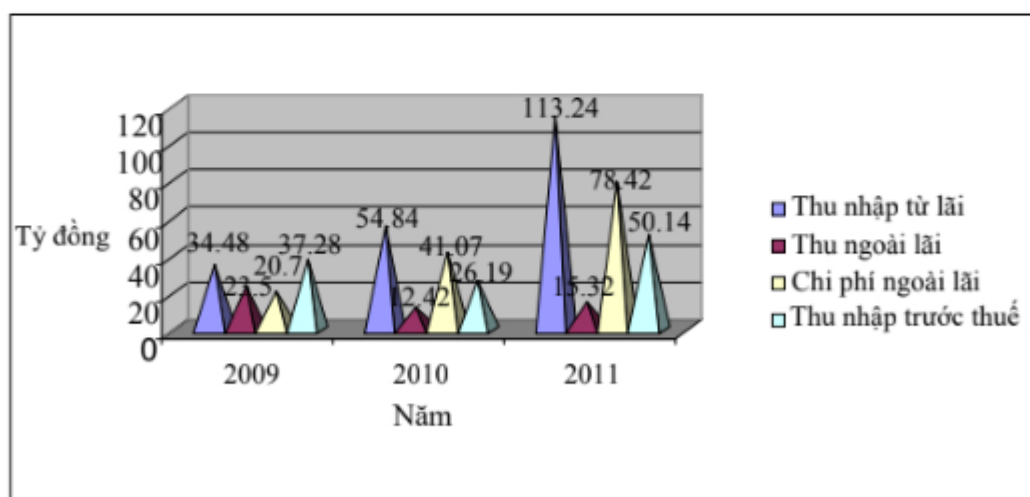
#### 2.1.2.4. Kết quả kinh doanh

**Bảng 2.4 : Bảng kết quả hoạt động kinh doanh từ 2009-2011**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
1. Thu từ lãi	138,86	236,31	384,71
2. Chi trả lãi	104,38	181,47	271,47
3. Thu nhập từ lãi(1-2)	34,48	54,84	113,24
4. Thu ngoài lãi	23,5	12,42	15,32
5. Chi phí ngoài lãi	20,7	41,07	78,42
6. Thu nhập ngoài lãi (4-5)	2,8	-28,65	-63,1
7. Thu nhập trước thuế (3+6)	37,28	26,19	50,14
8. Thuế thu nhập DN	Thuế TNDN điều chuyển về Hội sở		
9. Thu nhập sau thuế (7-8)	37,28	26,19	50,14

(Nguồn: VCB Quảng Ngãi)



**Biểu đồ 2.2 : Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2009 - 2011**

Trước khó khăn chung của nền kinh tế, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2010 đã bị tác động đáng kể, chi phí đầu vào của hoạt động kinh doanh là tương đối cao, trong khi thu nhập từ lãi vay và các dịch vụ lại không tăng trưởng với tỷ lệ tương ứng nên dẫn đến chênh lệch đầu vào - đầu ra của Chi nhánh. Tuy nhiên, với sự nỗ lực lớn của Ban Giám đốc trong điều hành và sự quyết tâm của toàn thể CBCNV tại Chi nhánh mặc dù lợi nhuận giảm so với năm 2009 chỉ đạt mức 26,1 tỷ đồng nhưng vẫn hoàn thành kế hoạch hội sở chính giao và là ngân hàng có mức lợi nhuận cao thứ nhì trên địa bàn.

Bước vào năm 2011 Tổng thu nhập đạt hơn 400 tỷ đồng, trong đó: thu từ lãi đạt 384 tỷ đồng, thu ngoài lãi đạt 15,32 tỷ đồng. Tổng chi phí đạt 349,9 tỷ đồng, trong đó: chi trả lãi 271,4 tỷ đồng, chi ngoài lãi đạt 78,4 tỷ đồng, chi trả lương cán bộ nhân viên đạt 30,8 tỷ đồng. Lợi nhuận đạt 50,14 tỷ đồng đạt 156% kế hoạch năm 2011.

## **2.2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG MỞ RỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI.**

### **2.2.1. Phân tích thực trạng mở rộng tín dụng đối với DNNVV.**

Cùng chiến lược phát triển DNNVV của chính phủ, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đã thành lập quỹ cho vay DNNVV và một số chính sách cho vay riêng đối với các doanh nghiệp thuộc khối này.

Riêng tại CN.Quảng Ngãi, Nhằm hiện thực hoá mục tiêu cũng như hoàn thành chỉ tiêu cho vay DNNVV mà hội sở giao, Phòng khách hàng doanh nghiệp cũng như 05 phòng Giao dịch trực thuộc đã mở rộng công tác cho vay DNNVV và đạt được những thành quả đáng chú ý cả về nâng cao số lượng doanh nghiệp cho vay lẫn doanh số cho vay đối tượng này.

a. Tăng trưởng dư nợ tín dụng đối với DNNVV

**Bảng 2.5: Dư nợ tín dụng đối với DNNVV giai đoạn 2009-2011**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng dư nợ	2.763	3.235	4.233
Dư nợ tín dụng với DNNVV	429	555	534
Tỷ trọng (%)	15,5%	17,1%	12,6%
Mức tăng dư nợ TD với DNNVV	41	126	-21
Tốc độ tăng dư nợ TD với DNNVV	10,5%	29,3%	-3,7%

(Nguồn: Báo cáo của tổ tổng hợp Vietcombank Quảng Ngãi)

Sau khi tiến hành cổ phần hoá thành công, được sự chỉ đạo từ Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, Ban lãnh đạo chi nhánh VCB Quảng Ngãi nhận thức được đối tượng DNNVV là nhóm khách hàng tiềm năng, do đó chi nhánh ngày càng có nhiều chính sách quan tâm tới đối tượng này kết quả dư nợ tín dụng của chi nhánh với DNNVV ngày càng tăng. Năm 2010, dư nợ tín dụng với DNNVV đạt 555 tỷ đồng, chiếm 17,1% tổng dư nợ, tăng 126 tỷ đồng (tăng 29,3%) so với năm 2009. Sang năm 2011, mặc dù số lượng DNNVV của chi nhánh tăng lên nhưng dư nợ tín dụng với DNNVV chỉ đạt 534 tỷ đồng, chiếm 12,6% /tổng dư nợ, giảm 21 tỷ đồng so với năm 2010.

Nguyên nhân:

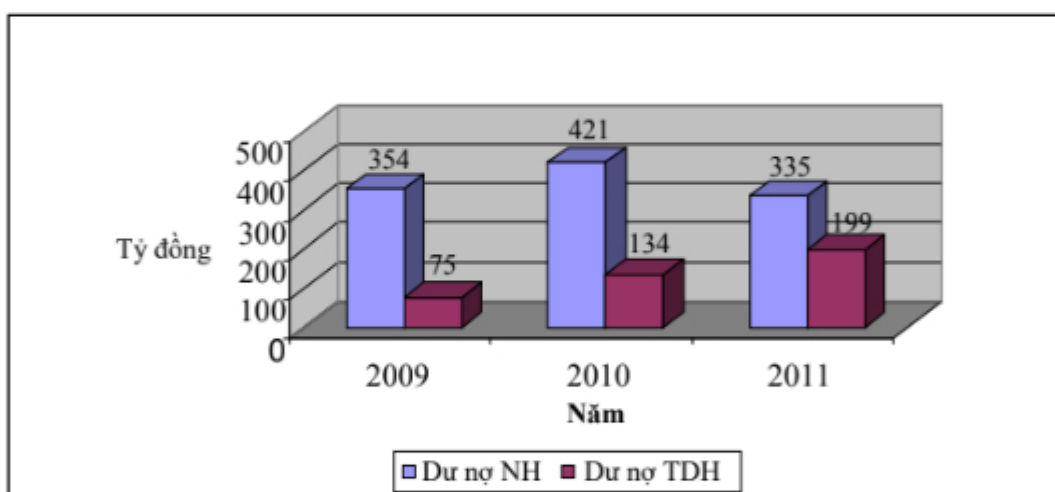
- Xuất phát từ lý do khủng hoảng kinh tế vẫn còn, cũng như yêu cầu thắt chặt tín dụng mà hội sở yêu cầu đối với chi nhánh.

**Bảng 2.6: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo thời hạn giai đoạn 2009-2011**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ DNNVV	429	100%	555	100%	534	100%
Dư nợ NH	354	82%	421	76%	335	63%
Dư nợ TDH	75	18%	134	24%	199	37%

(Nguồn: Báo cáo của tổ tổng hợp Vietcombank Quảng Ngãi)

**Biểu đồ 2.3 : Cơ cấu cho vay DNNVV theo thời hạn giai đoạn 2009-2011**

Nhìn vào bảng trên ta thấy cho vay ngắn hạn đối với DNNVV chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay (chiếm 82%). Điều đó chứng tỏ các DNNVV mới chỉ tiếp cận được nguồn tín dụng ngắn hạn. Các khoản cho vay ngắn hạn của VCB đối với DNNVV chủ yếu phục vụ nhu cầu tăng vốn lưu động cho các doanh nghiệp, rất ít dùng cho đầu tư dài hạn.



Bên cạnh đó mặc dù dư nợ có xu hướng tăng, nhưng dư nợ tín dụng trung và dài hạn còn chiếm tỷ trọng nhỏ, tình hình này phản ánh đúng đặc điểm hoạt động của DNNVV là chu chuyển vốn ngắn hạn, vòng quay vốn nhanh cũng như đặc điểm của ngân hàng thương mại là nguồn vốn huy động được và sử dụng cho vay chủ yếu là nguồn ngắn hạn.

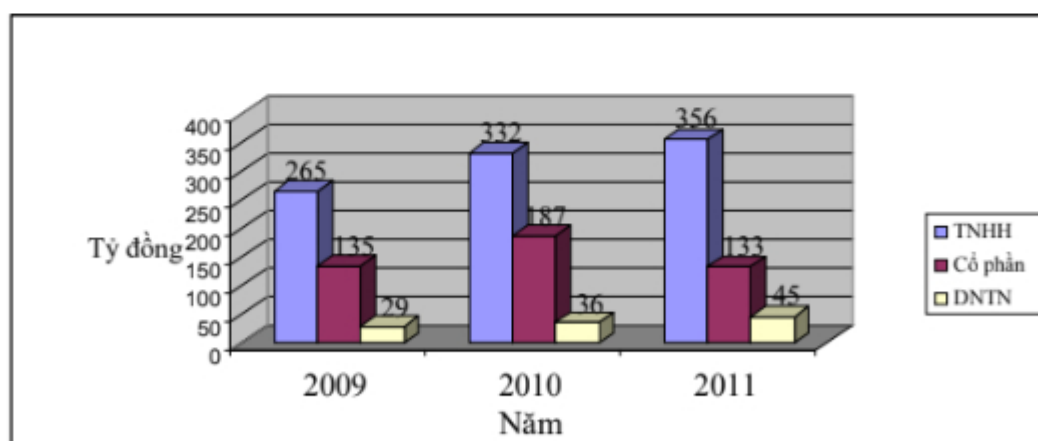
✚ *Cơ cấu dư nợ theo loại hình kinh tế.*

**Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo loại hình kinh tế**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ DNNVV	429	100%	555	100%	534	100%
TNHH	265	62%	332	60%	356	67%
Cổ Phần	135	31%	187	34%	133	25%
DNTN	29	7%	36	6%	45	8%

*(Nguồn: Báo cáo của Phòng KH DN Vietcombank Quảng Ngãi)*



**Biểu đồ 2.4: Dư nợ cho vay DNNVV theo loại hình kinh tế**

Trong 3 năm qua đã có một sự chuyển dịch cơ cấu tín dụng với công ty TNHH, theo chiều hướng tăng tỷ trọng dư nợ tín dụng đối với loại hình Công ty TNHH và giảm tỷ trọng đối với công ty cổ phần cùng sự tăng trưởng chậm chạp của DNTN.

Dư nợ đối với loại hình công ty cổ phần và DNTN tăng trưởng không đáng kể thậm chí là giảm nhẹ đối với cty cổ phần. Điều này là phù hợp cũng như tương ứng với số số liệu mở mới các loại hình doanh nghiệp trên địa bàn của Sở kế hoạch đầu tư Quảng Ngãi. Bên cạnh đó chúng ta có thể thấy việc thành lập công ty TNHH cũng như điều hành là không quá phức tạp như công ty cổ phần cũng là nguyên nhân khiến cho loại hình này tăng trưởng mạnh mẽ.

*b. Tăng trưởng số lượng khách hàng DNNVV*

**Bảng 2.8: Cơ cấu khách hàng DNNVV theo loại hình doanh nghiệp.**

*Đơn vị: Doanh nghiệp*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
<b>Tổng khách hàng DN</b>	<b>109</b>	<b>131</b>	<b>182</b>
<b>Tổng DNNVV</b>	<b>93</b>	<b>124</b>	<b>173</b>
1. Doanh nghiệp TN	17	27	43
2. Công ty cổ phần	12	18	21
3. Công ty TNHH	64	79	109
Tỷ trọng DNNVV/ Tổng KH DN	85%	94%	95%

*(Nguồn: Báo cáo phòng Khách hàng DN Vietcombank Quảng Ngãi)*

Nhìn vào bảng trên ta thấy, Ta thấy số DNNVV vay vốn của VCB có xu hướng tăng lên qua các năm và luôn chiếm tỷ lệ cao trong tổng số khách hàng doanh nghiệp của VCB Quảng Ngãi. Năm 2009, tỷ lệ này là 85%, năm 2010 tăng lên 94% và 2011 là 95% trên tổng số doanh nghiệp vay vốn.

Nguyên nhân:

+ Nghị định 56/2009/NĐ-CP về hỗ trợ DNNVV đã bước qua giai đoạn trẻ của chính sách và dần đi vào cuộc sống, cùng với đó sản phẩm dành riêng cho DNNVV của Vietcombank cũng đã phát huy tác dụng.

*c. Tăng trưởng quy mô vay vốn/khách hàng DNNVV*

**Bảng 2.9: Dư nợ bình quân của DNNVV.**

*ĐVT: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Dư nợ tín dụng với DNNVV	429	555	534
Số lượng DNNVV	93	124	173
Dư nợ bình quân/DNNVV	4.61	4.48	3.09

*( Nguồn: Báo cáo phòng Khách hàng DN Vietcombank Quảng Ngãi)*

Bảng số liệu trên cho ta thấy rằng, mặc dù số lượng cũng như mức dư nợ DNNVV tại VCB Quảng Ngãi tăng lên qua các năm nhưng mức dư nợ bình quân trên DNNVV lại có xu hướng giảm dần.

Nguyên nhân:

Lượng doanh nghiệp mở mới trên địa bàn ngày một tăng, các chính sách Marketing của chi nhánh phần nào đã phát huy hiệu quả.

Tuy vậy, Tình hình lạm phát cao, cùng khủng hoảng về kinh tế từ năm 2008 dẫn đến lãi suất cho vay ngày một tăng tạo áp lực lên chi phí của doanh nghiệp, khi mà giá sản phẩm dịch vụ tăng nhanh theo chi phí, làm sản phẩm và dịch vụ không đạt được doanh số bán mong muốn. Điều này khiến cho việc sản xuất kinh doanh của các DNNVV ngày bị thu hẹp, hoặc hoạt động cầm chừng dẫn đến dư nợ bình quân của DN cũng giảm theo.

*d. Tăng trưởng mạng lưới*

Mở rộng mạng lưới hoạt động là một phần trong chiến lược phân phối. Mục tiêu của việc phân tích chỉ tiêu này cho ta thấy được khả năng tiếp cận và cung cấp sản phẩm của ngân hàng kịp thời đến khách hàng, qua đó mở ra khả

năng mở rộng hoạt động tín dụng của VCB Quảng Ngãi, huy động được nguồn vốn lớn từ các tổ chức kinh tế, xã hội và dân cư trên địa bàn. Đồng thời, cung cấp các dịch vụ, tiện ích cho các đối tượng có nhu cầu một cách nhanh chóng, qua đó giảm chi phí giao dịch, đẩy nhanh tốc độ sử dụng sản phẩm của khách hàng dẫn đến mở rộng lượng khách hàng giao dịch, quan hệ nhằm nâng cao số lượng khách hàng.

Do đặc thù hoạt động kinh doanh của một phòng giao dịch với nhiệm vụ chủ yếu là huy động vốn từ TCKT, dân cư và cho vay cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp nhỏ và vừa với hạn mức được giao. Do vậy, quy mô hoạt động của một phòng giao dịch nhỏ hơn Chi nhánh .

Hiện nay, mạng lưới của VCB Quảng Ngãi có 5 PGD đi vào hoạt động và mang lại những kết quả tương đối khả quan.

**Bảng 2.10 : Bảng mở mới phòng giao dịch của VCB Quảng Ngãi**

*DVT: Phòng*

<b>Các năm</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Mở mới PGD	02	02	01	0

*(Nguồn: VCB Quảng Ngãi)*

Các năm qua VCB Quảng Ngãi liên tục mở mới các phòng giao dịch, mở rộng kênh bán hàng, tạo điều kiện thuận lợi cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng ngày một dễ dàng hơn. Tuy nhiên kể từ 2010 sau khi có quyết định của NHNN về việc tạm ngừng cấp phép mở mới các PGD nên đến nay VCB Quảng Ngãi chưa mở rộng thêm được mạng lưới như dự kiến.

**Bảng 2.11 : Bảng dư nợ DNNVV tại các PGD giai đoạn 2009 - 2011**

Đơn vị tính: tỷ đồng

Thành phần	2009		2010		2011	
	Σ Dư nợ SME	Tỷ lệ	Σ Dư nợ SME	Tỷ lệ	Σ Dư nợ SME	Tỷ lệ
Σ Dư nợ SME cả chi nhánh	429	100%	555	100%	534	100%
<b><i>P. giao dịch</i></b>						
PGD Đức Phổ	0	0	14.70	2.65%	24.70	4.63%
PGD Sông Vệ			2.40	0.43%	15.40	2.88%
PGD Hùng Vương			12.90	2.32%	21	3.93%
PGD Sơn Tịnh	5.3	1.24%	16	2.88%	17	3.18%
PGD Bình Sơn	3.8	0.89%	11	1.98%	13	2.43%
Tổng cộng	9.1	2.12%	57	10.27%	91.10	17.06%

(Nguồn: Phòng Quản lý nợ VCB Quảng Ngãi)

Thực trạng thời gian qua, tốc độ mở rộng mạng lưới hoạt động của VCB Quảng Ngãi phát triển khá nhanh, liên tiếp trong 3 năm liền 5 phòng giao dịch đã được mở mới tuy vậy kể từ năm 2010 đã có sự chững lại. Sở dĩ như vậy là do chi nhánh Quảng Ngãi cân nhắc kỹ lưỡng địa điểm giao dịch và hiệu quả hoạt động của từng điểm, vì nếu không cân nhắc kỹ lưỡng không những hoạt động của mạng lưới không đạt kết quả như mong muốn mà có khi còn ảnh hưởng đến uy tín của Ngân hàng.

Cùng với việc mở mới PGD, đã cho thấy có sự tăng trưởng đáng kể trong công tác mở rộng tín dụng DNNVV. Các PGD đã phát huy sự thuận lợi

trong việc tiếp cận khách hàng bằng kết quả trong công tác tín dụng. Theo đó xu hướng dư nợ cũng như tỷ trọng cho vay DNNVV luôn tăng qua các năm.

*e. Đa dạng hoá sản phẩm cho vay DNNVV*

Việc đa dạng hoá sản phẩm cho vay DNNVV sẽ tạo thuận lợi rất nhiều cho khách hàng trong việc lựa chọn sản phẩm phù hợp. Do vậy việc phân tích chỉ tiêu này để chúng ta nhìn nhận rõ hơn lợi ích/tồn tại của sản phẩm mới và tác động của nó lên công tác mở rộng tín dụng.

Trong 03 năm liên tiếp, VCB Quảng Ngãi liên tục cập nhật các sản phẩm mới từ phòng chính sách bán lẻ của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, nhằm cung cấp cũng như hỗ trợ cho các DNNVV. Các sản phẩm được thực hiện lần lượt là: *Hỗ trợ lãi suất 4%*, sản phẩm *Kinh doanh tài lộc* (sản phẩm được thiết kế giúp các DNNVV bổ sung vốn lưu động thiếu hụt trong kinh doanh), sản phẩm *SMEP III* (Small & Medium Enterprise Finance Program) là chương trình phối hợp giữa Vietcombank với Ngân hàng hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) thông qua Ngân hàng Nhà nước Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu vốn trung dài hạn cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam.

**Bảng 2.12 : Bảng số liệu dư nợ các sản phẩm mới giai đoạn 2009-2011**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2009</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>
Hỗ trợ lãi suất	47	76	52
Kinh doanh tài lộc	12	18	16
SMEEP III	0	9	14

*(Nguồn: Báo cáo của phòng quản lý nợ của VCB-Quảng Ngãi)*

Mặc dù có nhiều sản phẩm tín dụng nhưng sản phẩm tín dụng mới dành cho DNNVV thật sự chưa nhiều, cùng với đó kết quả dư nợ của các sản phẩm mới khi đưa vào cung cấp cho khách hàng đạt được còn rất thấp, thậm chí có

sản phẩm chưa có khách hàng phát sinh. Nhìn chung, các sản phẩm dịch vụ tín dụng của VCB Quảng Ngãi còn đơn điệu, cứng nhắc chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng phong phú, đa dạng của khách hàng. Bên cạnh đó công tác quảng bá các sản phẩm mới cho khách hàng chưa thật sự được chú trọng, dẫn đến khách hàng không được biết đến các sản phẩm này, khiến kết quả không đạt được kế hoạch hội sở giao.

### 2.2.2. Phân tích thực trạng chất lượng tín dụng đối với DNNVV

**Bảng 2.13: Nợ xấu đối với DNNVV giai đoạn 2009-2011**

*Đơn vị: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>2.763</b>	<b>3.235</b>	<b>4.233</b>
Tỷ lệ nợ xấu	0,58%	1,02%	1,1%
<b>Dư nợ cho vay DNNVV</b>	<b>429</b>	<b>555</b>	<b>534</b>
Nợ xấu cho vay DNNVV	6,26	13,37	9,50
Nợ xấu/Dư nợ cho vay DNNVV	1,46%	2,41%	1,78%

*(Nguồn: Báo cáo của phòng quản lý nợ của VCB-Quảng Ngãi)*

Tỷ lệ nợ xấu của VCB-Quảng Ngãi qua các năm đều ở mức thấp, không vượt quá quy định cho phép của NHNN. Nhưng nếu so về tỷ lệ nợ xấu DNNVV với tỷ lệ nợ xấu của tổng dư nợ thì nợ xấu DNNVV cao hơn. Tuy vậy nợ xấu vẫn hoàn toàn nằm trong tầm kiểm soát của VCB-Quảng Ngãi.

Năm 2010, nợ xấu tăng gần 7 tỷ đồng so với năm 2009, tỷ lệ nợ xấu/dư nợ DNNVV tăng 0,95% so với 2009. Đó là do năm 2010, nền kinh tế bất ổn định, chủ trương thắt chặt tín dụng, chống lạm phát, lãi suất tín dụng cao...là những gánh nặng đè lên vai các doanh nghiệp. Trong hoàn cảnh đó, các hoạt động kinh doanh rất khó để duy trì sự ổn định và doanh nghiệp đã gặp không ít khó khăn khi phải đương đầu với những thay đổi thất thường của

nền kinh tế. Và như thế hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp sụt giảm kéo theo đó là năng lực tài chính suy giảm, vốn luân chuyển chậm, doanh nghiệp không trả đúng hạn, nợ đọng, nợ khó thu hồi, rủi ro tiềm ẩn tăng cao.

Bước sang 2011 thực hiện quán triệt yêu cầu “ An toàn - Chất lượng” các khoản vay mới được thẩm định một cách chặt chẽ, kèm theo sâu sát đối với các khoản nợ chuyển nhóm nhờ đó tỷ lệ nợ xấu đã từng bước giảm dần và nằm trong tỷ lệ cho phép dưới 3,5% mà NHNT VN giao.

### **2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG MỞ RỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI.**

#### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

Qua việc phân tích về thực trạng mở rộng tín dụng đối với DNNVV ở trên có thể thấy rằng hoạt động tín dụng của VCB Quảng Ngãi đối với khách hàng là các DNNVV đang có những bước tiến tích cực. Nhận thức được tầm quan trọng của các DNNVV trong nền kinh tế thị trường, những năm qua VCB Quảng Ngãi không chỉ quan tâm đến các doanh nghiệp lớn mà còn chú ý đến DNNVV, đáp ứng nhu cầu vay vốn, đồng thời thực hiện tốt các quy định, chi thị về cho vay đối với các doanh nghiệp này. Những kết quả đó được thể hiện:

- Số lượng DNNVV có quan hệ với VCB tăng lên nhanh chóng. Đây là điều kiện tốt để VCB đa dạng hóa các đối tượng khách hàng vay vốn đồng thời phân tán rủi ro cho ngân hàng. So với các DN lớn, số lượng KH là DNNVV nhiều, giá trị khoản vay thường không lớn, chủ yếu là những món vay ngắn hạn nên nếu một KH nhỏ mà gặp rủi ro thì tổn thất mà NH gặp phải sẽ thấp hơn nhiều khi các DN lớn gặp rủi ro trong quá trình hoạt động.

- Dư nợ cho vay và doanh số cho vay tăng liên tục đã đóng góp rất lớn vào thu nhập của VCB. Điều này thể hiện rất rõ trên báo cáo kết hoạt động



kinh doanh của VCB Quảng Ngãi qua các năm. Dự đoán những năm tới đây, doanh số cho vay đối với DNNVV có xu hướng tăng cao hơn nữa.

- Cấp tín dụng cho các DNNVV vừa giúp VCB Quảng Ngãi mở rộng thị phần vừa phát triển được các dịch vụ ngân hàng hiện đại, nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của ngân hàng. VCB Quảng Ngãi luôn nhất quán chủ trương đa dạng hóa các thành phần kinh tế, đối xử bình đẳng với mọi khách hàng. Cụ thể tập trung vào các DNNVV nằm ở khu vực kinh tế ngoài quốc doanh. Đây là đối tượng khách hàng có số lượng lớn, năng động, giàu tiềm năng song hiện vẫn còn rất thiếu vốn. Cấp tín dụng cho khách hàng này để tạo động lực và khuyến khích họ tiến hành các phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả, dự án khả thi là mục tiêu của Vietcombank Việt Nam nói chung và VCB Quảng Ngãi nói riêng.

Những kết quả trên đạt được là do công sức, trí tuệ, sự nỗ lực đóng góp hết mình và tinh thần đoàn kết của tập thể cán bộ nhân viên Ngân hàng Ngoại Thương chi nhánh Quảng Ngãi.

### **2.3.2. Tồn tại và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Tồn tại**

Bên cạnh những kết quả đạt được thì công tác tín dụng đối với DNNVV tại chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Quảng Ngãi vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục. Cụ thể:

- Số lượng DNNVV có quan hệ tín dụng với VCB Quảng Ngãi mặc dù đã tăng lên nhanh nhưng đây vẫn là con số khiêm tốn so với số lượng các DNNVV ở địa bàn hiện nay. Và vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu về vốn rất bức thiết của rất nhiều DNNVV.

- Dư nợ cho vay DNNVV của VCB Quảng Ngãi vẫn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ, chưa tương xứng với tiềm năng khối khách hàng này.

- Các DNNVV vay vốn chủ yếu là các khách hàng lần đầu hoặc khách hàng thực hiện ít giao dịch với ngân hàng, chưa phải là các khách hàng thường xuyên. Qua việc xem xét hồ sơ thấy rằng, số lượng KH là DNNVV của ngân hàng thường là các khách hàng vắng lai, có quan hệ vay vốn với nhiều ngân hàng và ít trung thành với một ngân hàng.

- Hoạt động tín dụng đối với DNNVV vẫn chỉ tập trung vào tín dụng ngắn hạn, tỷ trọng tín dụng trung dài hạn thấp. Trong khi nhu cầu vốn của doanh nghiệp chủ yếu là vốn dài hạn để đầu tư. Như vậy, khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của ngân hàng còn hạn chế.

- Hoạt động tín dụng đối với DNNVV hiện nay quá chú trọng vào tài sản đảm bảo. Tuy nhiên thực tế đánh giá tài sản đảm bảo tại VCB hiện nay cũng không tránh khỏi tình trạng chung là tính thanh khoản của tài sản không cao. Điều này được chứng minh cụ thể ở các khoản nợ xấu hiện nay đều có tài sản đảm bảo nhưng khả năng thu hồi vốn vẫn rất khó. Lý do chủ yếu nằm ở thanh lý tài sản, khá nhiều trở ngại trong việc phát mại tài sản đặc biệt là về mặt thủ tục.

- Sản phẩm tín dụng cung cấp thực sự chưa đa dạng, hấp dẫn để thu hút được nhiều khách hàng, Công tác triển khai thực hiện bán chéo sản phẩm để giúp mở rộng khách hàng chưa thực sự hoàn thiện, chưa có chính sách giá hợp lý, cạnh tranh; việc xác định giá trị tài sản bảo đảm còn chưa chuyên nghiệp, chưa có cơ sở quản lý tài sản vật tư, hàng hóa chắc chắn.

- Mạng lưới giao dịch trên địa bàn cần tiếp tục mở rộng.

#### **2.3.2.2. Nguyên nhân**

Gặp phải những tồn tại trên là do những nguyên nhân khách quan và chủ quan sau:

##### **a. Nguyên nhân khách quan.**

❖ Từ phía chính sách nhà nước và môi trường kinh tế.

*- Môi trường pháp lý chưa đồng bộ và đầy đủ.*

Việt Nam đang trong quá trình chuyển đổi nền kinh tế, vì vậy hệ thống pháp luật chung cho toàn bộ nền kinh tế chưa hoàn chỉnh và thiếu đồng bộ. Quản lý Nhà nước đối với DNNVV chưa được chặt chẽ. Khuôn khổ pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng giữa NHTM với doanh nghiệp nói chung và DNNVV nói riêng còn bất cập đã gây bó buộc hoạt động của các DNNVV, vừa tạo khe hở để các DNNVV lợi dụng. Đặc biệt là môi trường pháp lý về tài sản thế chấp. Có thể thấy rằng về giao dịch bảo đảm đối với tài sản thế chấp, luật dân sự và luật doanh nghiệp Nhà nước, luật đất đai cùng nghị định 163/2006/NĐ – CP về giao dịch bảo đảm đối tài sản thế chấp là bên thứ ba là thiếu đồng bộ gây rủi ro cho Ngân hàng. Đơn cử là hai vụ án hiện đang tranh chấp trên địa bàn Quảng Ngãi giữa ngân hàng Quân đội với khách hàng và ngân hàng Xuất nhập khẩu cũng với khách hàng mà tài sản đều là bên thứ ba. Tại hai vụ án tranh chấp này hai ngân hàng làm theo nghị định 163/2006/NĐ-CP về thế chấp tài sản bên thứ ba. Nhưng khi khách hàng không trả được nợ, ngân hàng kiện khách hàng ra toà yêu cầu phát mãi tài sản nhằm thu hồi nợ cho vay, nhưng bị toà tuyên hợp đồng thế chấp vô hiệu mặc dù hợp đồng thế chấp này đã được công chứng. Lý do theo toà án cho rằng theo quy định của Bộ luật dân sự, Luật thương mại, Luật đất đai. Các bên đã không thực hiện đúng quy định phát luật về dân sự và kinh doanh thương mại; không lập hợp hợp đồng bảo lãnh mà lại lập hợp đồng thế chấp, không xác lập cụ thể quyền lợi và nghĩa vụ của bên bảo lãnh, là không đầy đủ dẫn đến toà tuyên vô hiệu; điều này có nghĩa là không thể phát mãi tài sản và ngân hàng phải trả lại tài sản cho bên thứ ba.

*- Chính sách vĩ mô còn bất cập.*

Chính sách vĩ mô của Nhà nước có ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng. Đặc biệt là chính sách tiền tệ, khi thực hiện chính sách tiền tệ mở rộng hay

ngược lại, điều tác động đến quy mô tín dụng đối với DNNVV. Nhưng chính sách điều hành tiền tệ vĩ mô của chính phủ thay đổi liên tục trong ngắn hạn. Điều này dẫn đến các doanh nghiệp điều chỉnh phương án sản xuất kinh doanh không kịp với sự thay đổi của các chính sách kinh tế vĩ mô nên gặp khó khăn, kinh doanh thua lỗ hoặc khiến các doanh nghiệp không đủ điều kiện tiếp tục vay.

*- Môi trường kinh tế thiếu ổn định.*

Cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu xảy ra năm 2008, đã để lại những hậu quả nặng nề cho nền kinh tế nước ta: lạm phát tăng mạnh, thâm hụt cán cân thương mại đạt kỷ lục (hơn 14% GDP), thị trường chứng khoán liên tục suy giảm. Trước bối cảnh phức tạp của nền kinh tế thế giới và trong nước, để giữ ổn định kinh tế vĩ mô, tạo nền tảng tăng trưởng bền vững, Chính phủ đã điều chỉnh từ mục tiêu tăng trưởng cao sang mục tiêu kiềm chế lạm phát là ưu tiên hàng đầu. NHNN đã có những chính sách phản ứng kịp thời, sử dụng đồng bộ và quyết liệt về điều hành chính sách tiền tệ thắt chặt để hút tiền từ lưu thông nhằm kiềm chế lạm phát. Song điều này lại làm giảm tính thanh khoản của các ngân hàng, hạn chế tăng trưởng tín dụng. Và do đó, điều kiện cho vay của các ngân hàng trở nên chặt chẽ hơn, tốc độ tăng doanh số cho vay bị hạn chế.

Bước sang năm 2009, mặc dù nền kinh tế đã có dấu hiệu phục hồi nhưng diễn biến vẫn hết sức phức tạp, tình hình tỷ giá và thị trường ngoại tệ có nhiều biến động lớn, tình trạng căng thẳng cung ngoại tệ kéo dài. Để hỗ trợ cho các DN phát triển, Chính phủ đã ban hành quyết định 131 và hướng dẫn 02 về hỗ trợ lãi suất vay vốn ngân hàng với gói kích cầu 1 tỷ USD. Gói kích cầu này đã có tác động tích cực đến hoạt động của các DN, hoạt động tín dụng của ngân hàng có dấu hiệu khởi sắc hơn.

Năm 2010, khi mà không còn chính sách hỗ trợ lãi suất của Chính phủ, thì lãi suất lại có xu hướng tăng cao, lãi suất vay vốn bằng VND liên tục tăng cao từ 14%-17%/năm, cá biệt có trường hợp lên tới 18%- 21%/năm. Lãi suất cao hạn chế hoạt động vay vốn của doanh nghiệp. Các ngân hàng cho rằng, triển vọng năm 2011 sẽ rất lạc quan cho hoạt động của ngành, vì kinh tế Việt Nam đang trên đà hồi phục và tăng trưởng tốt. Nguyên nhân là khủng hoảng đã phần nào chạm đáy và kinh tế thế giới dần khởi sắc (tùy từng quốc gia khác nhau). Tuy nhiên, trên thực tế hoạt động của ngành ngân hàng đã tăng trưởng trên cơ sở có sự kiểm soát về tăng trưởng tín dụng theo chủ trương kiểm chế lạm phát của Ngân hàng Nhà nước, theo đó Chi thị số 01/2011/CT-NHNN của Thống đốc NHNN về tỷ lệ tăng trưởng tín dụng là được không vượt quá 20% so với 31-12-2010. Tức thắt chặt lại so với mức 25% của năm 2010. Mặt khác, áp lực huy động vốn trong năm 2011 đã khiến việc cho vay không còn dễ dàng. Ngân hàng phải sàng lọc khách hàng nên người đi vay gặp khó và phải trả mức lãi suất cao hơn trước.

Ngoài những tác động của nền kinh tế, chính sách kinh tế của nhà nước thì không thể không kể đến những yếu kém trong công tác điều hành quản lý của nhà nước, tác động không nhỏ đến hoạt động ngân hàng và doanh nghiệp. Trong bối cảnh kinh tế vĩ mô, tài chính thế giới và trong nước liên tục có những biến động phức tạp, khả năng phân tích dự báo còn có nhiều hạn chế nên quá trình thực thi các giải pháp điều hành tiền tệ của NHNN có thời điểm còn thiếu nhịp nhàng, đồng bộ, có tính xử lý tại thời điểm, không ổn định và tầm nhìn dài hạn. Điều này gây ra rất nhiều khó khăn đối với kế hoạch kinh doanh của các DN, bên cạnh đó thị trường hối đoái, giá vàng ...có những biến động khôn lường gây trở ngại nhất định cho hoạt động của ngân hàng và doanh nghiệp.

❖ Từ phía DNNVV.

Theo ý kiến của các NHTM thì thiếu minh bạch tài chính, vốn tự có thấp, thiếu tài sản đảm bảo, là những nguyên nhân chính khiến các ngân hàng e ngại cho DNNVV vay

*Thứ nhất, Thiếu minh bạch tài chính*

Ngoài ra việc xây dựng báo cáo tài chính tại các DNNVV còn mang tính đối phó. Việc hạch toán kế toán nhiều khi chưa chính xác, không đúng tình hình thực tế. việc tồn tại 02 hay thậm chí 03 hệ thống kế toán là có thật, 01 hệ thống kế toán dùng báo cáo với cơ quan thuế luôn khai lỗ, 01 dùng để nộp cho ngân hàng khai lãi một ít còn lại dùng để theo dõi thực tế của doanh nghiệp. Vậy thì ngân hàng sẽ dựa trên báo cáo tài chính nào trong một hệ thống kế toán như vậy? và khi thẩm định cho vay sẽ dùng báo cáo tài chính nào? Mặt khác, hoạt động kinh doanh của các DNNVV nhiều khi không có hợp đồng kinh tế, hóa đơn, chứng từ và các căn cứ khác để chứng minh mục đích sử dụng vốn vay, chứng minh khả năng tài chính với ngân hàng. Do đó, lòng tin của ngân hàng về uy tín của DNNVV không cao và có xu hướng giám sát.

Bản thân ngân hàng cũng đã gặp nhiều bài học đắt giá về một doanh nghiệp có thể vay vốn lần thứ nhất, thứ hai trả rất tốt, nhưng lần thứ ba thì trở thành quá hạn, thậm chí khó đòi. Do đó, yếu tố uy tín luôn được người thẩm định cho vay quan tâm. Muốn có được chữ tín, nghĩa là phải đã từng có quan hệ, thậm chí là quan hệ lâu dài, nhưng thực tế các doanh nghiệp nhỏ có quan hệ lâu dài với VCB Quảng Ngãi không nhiều, hầu hết là các doanh nghiệp mới thành lập, hoặc đã thành lập nhưng chỉ mới đặt quan hệ tín dụng. Vì vậy, yếu tố uy tín để được cho vay tín chấp với các DNNVV là khó thực hiện.

*Thứ hai, thiếu vốn tự có*

Theo quy định của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam thì nếu là dự án đầu tư mới thì vốn tự có của doanh nghiệp tham gia dự án tối thiểu là 30% tổng vốn đầu tư. Đây là khó khăn cũng như trở ngại đối với phần lớn các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam .

*Thứ ba, thiếu tài sản đảm bảo.*

Một trong những khó khăn mà DN khó vượt qua, đó là tài sản thế chấp. thực tế là hiện nay VCB Quảng Ngãi đã có rất nhiều đổi mới trong việc xem xét vấn đề về tài sản đảm bảo. Ban Giám Đốc và Lãnh đạo Phòng khách hàng cũng như 05 phòng giao dịch của Ngân hàng luôn nhắc nhở các nhân viên phải quán triệt nhận thức rằng, trong mọi trường hợp, tài sản đảm bảo chỉ là nguồn thu nợ thứ cấp, nguồn thu nợ chính phải thu từ lợi nhuận sinh ra của chính phương án vay. Do vậy, tài sản đảm bảo luôn được xét đến cuối cùng sau các chỉ tiêu về tài chính, hiệu quả phương án và khả năng trả nợ ngân hàng, tuy vậy, nhưng các chỉ tiêu tài chính dựa vào báo cáo tài chính của doanh nghiệp thì có đáng tin cậy không?, khi mà tình trạng thiếu minh bạch về tài chính là căn bệnh nan y của nền kinh tế Việt Nam.

Xét cho cùng, việc có tài sản đảm bảo cho khoản vay là một điều hợp lý vì cho vay là một hoạt động kinh doanh có rủi ro, và tài sản đảm bảo là biện pháp hạn chế rủi ro khi ngân hàng không thu được nợ. Nhưng đối với DNNVV, ngay cả khi đồng ý thế chấp, cầm cố tài sản cho ngân hàng thì tài sản đó cũng chưa hẳn đã đủ điều kiện để xem xét cho vay.

Ông Nguyễn Trọng Nghĩa, Tổng thư ký Hiệp hội ngân hàng (VNBA), cho biết “..đến thời điểm hiện tại, phần lớn thủ tục ngân hàng cho vay dựa trên tài sản đảm bảo, trong khi đó hầu hết các DNNVV tài sản rất nhỏ, bình quân giá trị khoảng 1,8 tỷ đồng/DN...”, nên đây là một cản trở lớn trong việc tiếp cận vay vốn ngân hàng.

***b. Nguyên nhân chủ quan (Từ phía ngân hàng).***

- Thẩm quyền phê duyệt tín dụng còn thiếu linh hoạt, căn cứ vào nhiều tiêu thức chấm điểm tín dụng cho KH mà chưa thực sự đi sâu, bám chắc tình hình thực tế của DN. Vì vậy đôi khi dẫn đến sai sót trong quyết định cho vay hay bỏ lỡ mất những KH tiềm năng thật sự. Ngoài ra, những trường hợp các khoản vay vượt thẩm quyền phán quyết của chi nhánh thì phải lập tờ trình, gửi hồ sơ lên hội đồng tín dụng NHNT Việt Nam để xét duyệt. Do đó đã kéo dài thời gian giải quyết món vay, có khi làm mất cơ hội kinh doanh của DN dẫn đến mất khách hàng.

- Các điều kiện vay vốn của ngân hàng còn khá chặt chẽ, các khoản vay đều phải có TSDB. Vì thế, nhiều DNNVV vì không đáp ứng được điều kiện về TSDB mà không tiếp cận được nguồn vốn của NH. Ngay cả các DN lớn có quan hệ thường xuyên với ngân hàng cũng cho rằng các điều kiện cho vay của VCB Quảng Ngãi là rất chặt chẽ và yêu cầu cao.

- Ngân hàng chưa có chiến lược thu hút, tìm kiếm các KH là DNNVV một cách rõ nét và chưa thực sự tập trung nghiên cứu phát hiện nhu cầu của các DNNVV. Ngân hàng vẫn chưa đi sâu nghiên cứu nhu cầu về vốn cụ thể của DNNVV để có thể phát triển các sản phẩm cho vay mới, chẳng hạn như cho vay đầu tư TSCĐ, dịch vụ bao thanh toán trong nước, bao thanh toán XK... Thêm vào đó, các sản phẩm dịch vụ đáp ứng các nhu cầu khác về dịch vụ NH của DNNVV mà đặc biệt là đối với các DNNVV XNK chưa đa dạng. Tài trợ cho DNNVV còn thiếu các sản phẩm phi truyền thống, nhất là sản phẩm phi tài chính, sản phẩm dịch vụ còn chưa phân nhỏ đến từng đối tượng KH. Chính vì điều này mà khả năng thu hút các KH DNNVV của VCB Quảng Ngãi vẫn còn hạn chế. Đây chính là trở ngại lớn mà NH gặp phải khi nhằm mục tiêu mở rộng cho vay đối với DNNVV.



- Đội ngũ cán bộ trẻ, nhiệt tình, sáng tạo nhưng thiếu kinh nghiệm và kiến thức tổng hợp về các lĩnh vực ngành nghề cho vay. trong khi các DNNVV hoạt động lại rất đa dạng, phong phú trong mọi lĩnh vực của nền kinh tế và thường xuyên biến động.

- Quy trình thủ tục cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VCB Quảng Ngãi chưa thực sự thuận tiện cho khách hàng đến vay vốn. Mặc dù là khách hàng đến vay nhưng cần tạo cho họ sự thoải mái thân thiện trong giao dịch, để từ đó có những ấn tượng tốt về ngân hàng và trở thành khách hàng thân thiết của ngân hàng khi họ có nhu cầu vay cũng như khi họ có nhu cầu sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khác của ngân hàng.

- Công tác thu thập thông tin tại VCB Quảng Ngãi còn nhiều bất cập, việc thu thập thông tin vẫn khó khăn và mất nhiều thời gian. Trong khi đó, để thẩm định một phương án, dự án thì cán bộ thường phải thu thập từ rất nhiều nguồn như thông tin về các lĩnh vực kinh tế, hoạt động của các ngành, về giá cả thị trường, về khách hàng...Nhưng hiện nay VCB-Quảng Ngãi chưa thực hiện được mà khi tiến hành thẩm định thì chi nhánh chủ yếu dựa vào các báo cáo tài chính của khách hàng, các phương án đề ra, dẫn đến việc ra quyết định có thể không được chính xác.

- Cần có một chính sách marketing thực sự hiệu quả cũng như sản phẩm của NHNT Quảng Ngãi cần hấp dẫn hơn, ngoài ra dịch vụ đi kèm của VCB Quảng Ngãi phải đồng bộ, có như vậy mới thu hút được sự quan tâm của các khách hàng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Trên cơ sở lý luận từ chương 1, trong chương 2 khóa luận tiếp tục tập trung vào nghiên cứu khái quát hoạt động của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Quảng Ngãi trong những năm qua, đồng thời phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh cũng như hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại chi nhánh. Qua đó đánh giá kết quả đạt được, rút ra tồn tại và tìm nguyên nhân của những tồn tại đó.

**Chương 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG TÍN DỤNG DNNVV TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM  
CHI NHÁNH QUẢNG NGÃI**

**3.1. NHỮNG QUAN ĐIỂM VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN KINH TẾ - XÃ HỘI**

**3.1.1. Quan điểm và mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội chủ yếu của Tỉnh Quảng Ngãi đến năm 2020**

*Quan điểm phát triển:*

Phát huy cao nhất tiềm năng, lợi thế của địa phương; sử dụng có hiệu quả mọi nguồn lực tập trung vào các ngành then chốt để phát triển kinh tế - xã hội, đồng thời không ngừng hoàn thiện thể chế và cơ chế điều hành, thực hiện mục tiêu phát triển hướng ngoại, mở cửa, chủ động hội nhập, mở rộng giao lưu kinh tế trước hết với các tỉnh Duyên hải Trung Bộ và Tây Nguyên và Tam giác phát triển ba nước Việt Nam – Lào – Campuchia.

Phấn đấu duy trì mục tiêu phát triển kinh tế với tốc độ cao, bền vững nhằm xoá đói giảm nghèo, cải thiện điều kiện vật chất và tinh thần cho nhân dân, phát triển nguồn nhân lực với cơ cấu chất lượng hợp lý theo ngành và lãnh thổ.

Đẩy mạnh quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế của Tỉnh theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá; tập trung vào các lĩnh vực trọng điểm có lợi thế cạnh tranh như công nghiệp hoá dầu, công nghiệp thép, công nghiệp chế biến nông lâm thủy sản và các ngành dịch vụ có hàm lượng khoa học công nghệ cao để tạo những đột phá trong phát triển có khả năng mang lại hiệu quả lớn, hình thành cơ cấu kinh tế tỉnh là công nghiệp - dịch vụ - nông nghiệp. Đồng thời đặc biệt chú trọng việc hỗ trợ phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế và xã hội cho các huyện phía Tây của tỉnh và nhân dân vùng ngập lũ, vùng hải đảo.

Phát triển kinh tế gắn liền với giải quyết có hiệu quả các vấn đề xã hội bức xúc, nâng cao đời sống vật chất, văn hoá của nhân dân. Phát triển nguồn nhân lực có chất lượng đảm bảo yêu cầu phát triển trước hết là các ngành công nghiệp then chốt như dầu khí, luyện kim, đóng tàu, các ngành dịch vụ chất lượng cao. Chăm lo phát triển văn hóa, giáo dục, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực vùng nông thôn miền núi.

Thực hiện đồng bộ các giải pháp lồng ghép quy hoạch phát triển công nghiệp, đô thị, phát triển kết cấu hạ tầng khu công nghiệp, khu dân cư với các yêu cầu bảo vệ môi trường theo hướng bền vững về mặt sinh thái. Đầu tư đúng mức cho công tác bảo vệ và nâng cao chất lượng rừng, bảo vệ môi trường sinh thái, ngăn ngừa ô nhiễm công nghiệp và đô thị, đảm bảo môi trường lao động an toàn.

Phát triển kinh tế kết hợp với quốc phòng, an ninh. Cùng cố và xây dựng vững chắc hệ thống chính trị theo hướng không ngừng tăng cường tiềm lực quốc phòng, xây dựng các khu vực phòng thủ cơ bản liên hoàn vững chắc. Đảm bảo thế trận an ninh nhân dân và quốc phòng toàn dân, giữ gìn trật tự và ổn định xã hội, đặc biệt ở các địa bàn trọng điểm, xung yếu.

*Mục tiêu:*

Mở rộng quan hệ hợp tác, kinh tế đối ngoại, mở rộng thị trường trong và ngoài nước, đầu tư có trọng tâm vào các ngành có lợi thế so sánh cao nhằm đạt tốc độ tăng trưởng kinh tế cao, hiệu quả, bền vững, chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hoá, tạo nền tảng để trở thành Tỉnh công nghiệp - dịch vụ vào năm 2020.

Tạo đột phá trong phát triển các ngành công nghiệp cơ bản, tạo giá trị gia tăng cao, các ngành dịch vụ và nông nghiệp sinh thái chất lượng cao. Đầu tư phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao kết hợp với việc tăng cường áp dụng công nghệ tiên tiến, giải quyết việc làm cho

người lao động; giảm nhanh số hộ nghèo, nâng cao chất lượng đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân.

Kết hợp chặt chẽ giữa phát triển kinh tế - xã hội với đảm bảo vững chắc quốc phòng - an ninh, bảo vệ môi trường sinh thái. Phấn đấu đưa Quảng Ngãi lên vị trí cao về phát triển trong số các Tỉnh thuộc Vùng kinh tế trọng điểm Miền Trung vào năm 2020.

### 3.1.2. Định hướng phát triển của VCB-Quảng Ngãi.

Năm 2012 nền kinh tế nước ta được đánh giá sẽ có những bước tiến ổn định và mạnh mẽ hơn năm 2011; tuy nhiên môi trường kinh tế vẫn tiềm ẩn nhiều biến động phức tạp và khó lường, ổn định kinh tế vĩ mô và kiềm chế lạm phát sẽ là yếu tố quyết định đến chính sách tiền tệ của Chính Phủ. Vì vậy phương châm hoạt động năm 2012 của Chi nhánh là: “Đổi mới - chuẩn mực - An toàn - Hiệu quả ” mà Ban lãnh đạo VCB đề ra và quan điểm trong chỉ đạo điều hành là “quyết liệt, linh hoạt”. Hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu kế hoạch TW giao, thúc đẩy tăng trưởng huy động vốn, phát triển các dịch vụ tiện ích để gia tăng thị phần, đồng thời tăng trưởng tín dụng hợp lý, khẳng định vị thế là ngân hàng hàng đầu trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

#### A. Một số chỉ tiêu kế hoạch năm 2012:

TT	Chỉ tiêu kế hoạch	Năm 2011		Kế hoạch năm 2012	
		Thị phần (%)	Thực hiện	Tăng trưởng so với 2011	Giá trị tuyệt đối
I	<b>Huy động vốn (tỷ VND)</b>	<b>15%</b>	<b>2,314</b>	<b>22%</b>	<b>2,822</b>
	- Ngoại tệ (tr.USD)		34	10%	37.4
	- VND		1,665	24%	2,064

	- TCKT		1,562	21%	1,890
	- Dân cư		752	24%	932
<b>II</b>	<b>Tín dụng (tỷ VND)</b>	<b>25%</b>	<b>4,234</b>	<b>20%</b>	<b>5,080</b>
	- Ngắn hạn		1,365		1,810
	- Trung dài hạn		2,868		3,270
	- Ngoại tệ (tr.USD)		141		157.6
	- VND		1,555		
	- SME		495		650
	- Thẻ nhân		459		580
	- Nợ xấu		1,1%		1,2%
<b>III</b>	<b>Bảo lãnh (tỷ VND)</b>		<b>440</b>		<b>480</b>
<b>IV</b>	<b>Thanh toán XNK (triệu USD)</b>		<b>538</b>		<b>539</b>
<b>V</b>	<b>Chuyển tiền đến cá nhân quốc tế (USD)</b>		<b>4,490,917</b>		<b>5,389,101</b>
<b>VI</b>	<b>Ngân hàng điện tử</b>				
	- Internet Banking (đvị)		4,346		6,954
	- SMS Banking (đvị)		14,325		22,920
<b>VII</b>	<b>Doanh số thanh toán thẻ quốc tế (USD)</b>				
<b>VIII</b>	<b>Số lượng thẻ phát hành</b>				
	- Thẻ tín dụng		303		200
	- Thẻ ghi nợ quốc tế		849		350
	- Thẻ ghi Nợ nội địa		11,924		8,070
<b>IX</b>	<b>Doanh số sử dụng thẻ (tỷ VND)</b>				
	- Thẻ tín dụng		13.3		17
	- Thẻ ghi nợ quốc tế		116		150

X	Doanh số sử dụng thẻ ghi nợ nội địa VND (tr.VND)		712		1,000
XI	Số lượng ĐVCNT (tăng thêm) đvị		23		25
XII	Bancassurance (dư nợ có BH) tỷ VND				54,6
XIII	Lao động (người)		161		173
XIV	<b>Kết quả HĐKD</b>				
	- Thu nhập		400,045		480,878
	- Chi phí		349,905		420,207
	- Lợi nhuận		50,140		60,671

### B. Nhiệm vụ trọng tâm:

1- Tạo đột phá mạnh trong huy động vốn. Đặt mục tiêu huy động vốn là mục tiêu trọng tâm và ưu tiên hàng đầu.

- Tập trung đẩy mạnh công tác huy động vốn; củng cố và duy trì các mối quan hệ với khách hàng truyền thống và khách hàng lớn; chủ động tích cực tìm kiếm và tiếp cận và khai thác khách hàng có tiềm năng, chú trọng và quan tâm phát triển mảng khách hàng DNNVV và cá nhân. Áp dụng cơ chế, chính sách lãi suất mềm dẻo và đủ sức cạnh tranh.

2- Phát triển mạnh mảng dịch vụ, ngân hàng bán lẻ và chăm sóc khách hàng.

- Đẩy mạnh các hoạt động ngân hàng bán lẻ, nâng cao chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ để thu hút nhiều khách hàng nhằm tăng tính cạnh tranh của ngân hàng, phân đoạn khách hàng để phục vụ khách hàng tốt hơn; tăng cường công tác quảng bá để khách hàng ngày càng có điều kiện tiếp cận và sử dụng nhiều hơn các sản phẩm, dịch vụ đa dạng của Vietcombank.

- Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tăng cường bán chéo sản phẩm. Cạnh tranh quyết liệt hơn nữa với Oceanbank và các ngân hàng khác trong việc giữ khách hàng thuộc ngành dầu khí, không để xảy ra tình trạng khách hàng dịch chuyển vì nguyên nhân chủ quan.

- Phối hợp chặt chẽ với phòng khách hàng doanh nghiệp để phát triển mảng bán lẻ đối với CBCNV tại các doanh nghiệp đang có mối quan hệ tại Chi nhánh.

- Duy trì thường xuyên lịch phát sóng trên kênh truyền hình Quảng Ngãi để quảng bá các sản phẩm bán lẻ.

- Phát huy những kết quả đạt được tiếp tục xây dựng những chương trình chăm sóc khách hàng đi vào chiều sâu, phân khúc nhóm khách hàng cần chăm sóc.

*3- Cơ cấu tín dụng hợp lý hướng vào lĩnh vực sản xuất, xuất khẩu, và quan tâm đến chất lượng tín dụng.*

- Bám sát định hướng tín dụng năm 2011 của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam; tuân thủ nghiêm túc các quy định về cấp tín dụng, đồng thời với nâng cao chất lượng tín dụng.

- Có chính sách hợp lý để tiếp cận với các dự án đầu tư vào KKT Dung Quất và các Khu công nghiệp của tỉnh, ưu tiên cho các nhóm đối tượng FDI, SME và các doanh nghiệp thuộc ngành dầu khí, bên cạnh đó cần phát triển mạnh nhóm khách hàng thể nhân để phân tán rủi ro và tăng hiệu quả trong hoạt động tín dụng.

- Kiểm soát chất lượng nợ, kiên quyết xử lý thu hồi các khoản nợ có vấn đề bằng các biện pháp như: thanh lý tài sản đảm bảo, khởi kiện ra tòa đối với những khách hàng chây ì không trả nợ.

*4- Củng cố thị phần thanh toán.*

- Tiếp tục phát huy thế mạnh trong thanh toán quốc tế; chú trọng nâng



cao chất lượng, tăng khả năng cạnh tranh để giữ vững và tăng thị phần của chi nhánh trên địa bàn.

- Hỗ trợ, tư vấn về nghiệp vụ cho khách hàng trong thanh toán xuất nhập khẩu.

- Hạn chế tối đa các sai sót trong tác nghiệp, gây ảnh hưởng đến khách hàng và uy tín Vietcombank.

*5- Chú trọng công tác quản lý nhân sự, đào tạo và mở rộng mạng lưới.*

- Không ngừng nâng cao khả năng quản lý cán bộ, nâng cao chất lượng tuyển dụng, chú trọng đào tạo bồi dưỡng nâng cao đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ.

- Nghiên cứu mở rộng thêm Phòng giao dịch hoặc những điểm giao dịch ở những địa bàn kinh tế phát triển.

*6- Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng công tác Kế toán, tài chính.*

- Tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra kiểm soát đảm bảo việc chấp hành đúng quy định của pháp luật và của VCB về kế toán tài chính;

- Chú trọng kiểm soát chi tiêu nội bộ, đảm bảo tiết kiệm và hiệu quả, tránh lãng phí. Đảm bảo công tác an toàn kho quỹ, tài sản cơ quan, giám sát chặt chẽ công tác chi tiêu nội bộ, đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

*7- Nâng cao chất lượng Kiểm tra, kiểm soát:*

- Tuyên truyền, giáo dục và có biện pháp hữu hiệu nhằm nâng cao ý thức tuân thủ các quy định của pháp luật, quy chế, quy trình nghiệp vụ của Ngành và của NHNT; hoàn thiện các quy trình, quy chế theo hướng nâng cao kỹ năng quản trị rủi ro đảm bảo an toàn hệ thống; nâng cao chất lượng kiểm tra, kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay đặc biệt cần có những biện pháp kiên quyết nhằm cải thiện chất lượng tín dụng tại các đơn vị có chất lượng tín dụng thấp; nâng cao kỷ cương hoạt động, đảm bảo an toàn kho quỹ, tài sản của cơ quan.

- Thực hiện và giám sát việc thực hiện nội quy của cơ quan, nâng cao đạo đức nghề nghiệp nhằm tránh rủi ro tác nghiệp.

*8- Xây dựng hình ảnh con người và văn hóa Vietcombank:*

- Đẩy mạnh tuyên truyền vận động người lao động thực hiện tốt chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của ngành và quy định nội bộ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam; Phổ biến, quán triệt đến từng người lao động về các chủ trương, chính sách lớn và các chương trình hành động cụ thể của VCB để tạo sự đồng thuận cao. Phát động phong trào học thi đua dựa trên sổ tay Văn hoá Vietcombank đã phát hành.

- Tiếp tục phát huy truyền thống nhường cơm sẻ áo của VCB, không ngừng nâng cao ý thức trách nhiệm xã hội của mỗi cán bộ nhân viên VCB, tích cực và chủ động tham gia chung tay góp phần thực hiện chính sách an sinh xã hội của Chính phủ.

### **3.1.3. Triển vọng phát triển DNNVV tại Quảng Ngãi**

Trong tiến trình phát triển kinh tế của mình, nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ đã cho thấy sức sống và tính năng động của các DNNVV trong nền kinh tế thị trường. Chính hiệu quả của các doanh nghiệp này đã góp phần quan trọng tạo nên sức mạnh kinh tế của các quốc gia phát triển lẫn các nước mới công nghiệp hóa. Bản thân cơ cấu kinh tế của nước ta cũng có nhiều điểm thích hợp cho sự phát triển của DNNVV: hầu hết các ngành có lợi thế cạnh tranh của nước ta như may, chế biến lương thực, mỹ nghệ, ... đều là những ngành ít nhiều có lợi ích về quy mô. Không chỉ phù hợp với bản thân cơ cấu kinh tế của đất nước, sự phát triển DNNVV cũng nhận được sự quan tâm đặc biệt của các Tổ chức tiền tệ thế giới, các nhà đầu tư nước ngoài vào Việt Nam. Theo đó, DNNVV được coi là những tế bào kinh tế có khả năng phát huy sức mạnh từ những nguồn lực nhỏ, là những doanh nghiệp thích hợp cho việc phát triển các ngành công nghiệp phụ trợ, là một trong những điều kiện

rất quan trọng để thu hút đầu tư nước ngoài. Qua đó, chính các doanh nghiệp này cũng dần dần tiếp cận được hệ thống công nghệ hiện đại của thế giới và góp phần vào sự phát triển chung của kinh tế đất nước. Chính phủ khuyến khích các DNNVV phát triển hình thức thầu phụ công nghiệp, tăng cường sự liên kết giữa các DNNVV với doanh nghiệp khác và hợp tác sản xuất sản phẩm, sản xuất linh kiện, phụ kiện, phụ tùng, nhận thầu xây dựng... nhằm thúc đẩy chuyển giao công nghệ, mở rộng thị trường tiêu thụ sản phẩm, nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Tại Quảng Ngãi, nơi tập trung trọng tâm vào công nghệ chế biến dầu và sản phẩm sau dầu cùng với công nghiệp chế tạo, là một địa điểm thuận lợi cho việc hình thành các doanh nghiệp mới, nhất là các DNNVV nhằm làm công tác phụ trợ cho các DN lớn. Do vậy, trong tương lai, cùng với xu thế phát triển chung của đất nước, cùng sự quan tâm và hỗ trợ của Chính phủ, DNNVV sẽ ngày càng phát triển mạnh mẽ cả về số lượng cũng như những đóng góp vào sự phát triển chung của nền kinh tế Quảng Ngãi nói riêng và nền kinh tế cả nước nói chung.

Xuất phát từ chủ trương chung của Nhà nước khuyến khích phát triển kinh tế, trong đó đặc biệt là việc phát triển khu vực kinh tế có nguồn vốn nhỏ, môi trường chính sách trong thời gian qua được cải cách theo hướng ngày càng thuận lợi. Đáng chú ý là việc thông qua và triển khai Luật doanh nghiệp năm 2000 và các cải cách liên quan đến thủ tục hải quan, thuế, ... Tác động của các biện pháp cải cách này rất rõ rệt.

Theo Trung tâm thông tin doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, kể từ khi Luật Doanh nghiệp có hiệu lực vào đầu năm 2000, số lượng doanh nghiệp đăng ký thành lập mới cho đến hết tháng 12/2011 nhiều hơn gấp bảy lần số lượng doanh nghiệp thành lập trong vòng 15 năm trước đó, nâng tổng số doanh nghiệp tại Việt Nam lên khoảng trên 543.963.000 doanh nghiệp với

gần 6 triệu tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng hằng năm là 20% đối với số doanh nghiệp và 22% đối với số vốn đăng ký. Riêng tại Quảng Ngãi số lượng DNNVV thể hiện ở bảng sau:

**Bảng 3.1 Số lượng DNNVV mở mới tại Quảng Ngãi năm 2009 -2011**

*Đơn vị tính: Doanh nghiệp*

<b>Thành phần</b>	<b>Năm 2009</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>
Công ty TNHH	295	251	455
Công ty cổ phần	66	82	92
Doanh nghiệp tư nhân	121	144	106
<b>Tổng cộng</b>	<b>482</b>	<b>477</b>	<b>653</b>

*(Nguồn: Sở kế hoạch đầu tư Quảng Ngãi)*

Theo số liệu do sở Kế hoạch đầu tư Quảng Ngãi cung cấp thì trong tổng số các doanh nghiệp đăng ký thành lập mới, chiếm 98% là các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa. Xét về tổng giá trị tuyệt đối, lượng DNNVV năm 2010 giảm nhẹ 1% so với 2009 đạt 477 doanh nghiệp, nhưng năm 2011 số lượng DN đăng ký mới đạt tăng trưởng mạnh mẽ với tỷ lệ tăng đến 36,89% mở ra cơ hội rất lớn cho các ngân hàng trên địa bàn trong việc cung cấp dịch vụ sản phẩm tài chính.

#### **3.1.4. Mục tiêu phát triển cho vay DNNVV tại chi nhánh Quảng Ngãi**

Vấn đề cho vay các DNNVV ở nước ta không phải là một vấn đề mới mà đã có nhiều ngân hàng, tổ chức quan tâm đến việc phát triển các doanh nghiệp này thông qua việc cho vay DNNVV như WB, Jica, ADB, IFC, ... Việc phát triển DNNVV rất được Chính phủ coi trọng với động thái thành lập Ủy ban phát triển SMEs (DNNVV), Quỹ bảo lãnh tín dụng cho DNNVV (theo Quyết định số 193/2001/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và thông tư hướng dẫn số 42/2002/TT-BTC của Bộ Tài chính). Trong năm 2009, Chính phủ ban hành Nghị định 56/2009/NĐ-CP về hỗ trợ DNNVV phát triển thay

thể Nghị định 90/2001/NĐ-CP đã bộc lộ hạn chế. Năm 2011, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục ban hành Quyết định 03/2011/QĐ-TTg về Quy chế Bảo lãnh cho DNNVV vay vốn, giao Ngân hàng Phát triển Việt Nam hỗ trợ bảo lãnh DNNVV vay vốn ở các ngân hàng thương mại. Doanh nghiệp sẽ được hỗ trợ cả về giải pháp lẫn kinh phí thực hiện dự án.

Nhìn nhận vai trò quan trọng và sự phát triển của Doanh nghiệp nhỏ và vừa trong nền kinh tế, Ban Lãnh đạo Ngân hàng Ngoại thương Việt nam đã nhận thức rằng phát triển cho vay nhóm khách hàng DNNVV là một nội dung quan trọng trong chủ trương của Vietcombank nhằm đa dạng hóa khách hàng, đồng thời tạo cơ sở để đa dạng hóa sản phẩm trong lĩnh vực tín dụng.

Vấn đề này đã nằm trong đề án tái cơ cấu các ngân hàng thương mại đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt ngày 05/10/2001. Và để triển khai việc cho vay DNNVV một cách hiệu quả và an toàn, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam đã thành lập bộ phận chuyên trách phối hợp với Tiểu ban phát triển chi nhánh và sản phẩm mới để cho ra đời đề án cho vay DNNVV.

Với các chính sách hỗ trợ của Chính phủ và triển vọng phát triển DNNVV trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi hiện nay thì nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp này là rất lớn và đây chính là một cơ hội và chiến lược phát triển cho VCB thời gian tới trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và gia nhập kinh tế quốc tế.

### **3.1.5. Tình hình cạnh tranh về đối tượng khách hàng của các ngân hàng trên địa bàn và định hướng mở rộng tín dụng DNNVV**

Có thể nói trong sự cạnh tranh ngày càng gay gắt và khốc liệt trong hệ thống ngân hàng, giữa các ngân hàng trong nước với ngân hàng nước ngoài, quốc doanh với cổ phần và ngay trong chính các ngân hàng quốc doanh với nhau thì việc phát triển cho vay DNNVV có một ý nghĩa rất quan trọng đối với VCB Quảng Ngãi

Hiện nay trên địa bàn Quảng Ngãi các ngân hàng TM quốc doanh nắm hầu hết các khách hàng lớn. Trong khi đó, các Ngân hàng thương mại cổ phần chủ yếu cho vay cá nhân và các doanh nghiệp có quy mô nhỏ, là nơi mà các DNNVV nghĩ đến trước tiên khi có nhu cầu vay vốn. Tuy nhiên, các ngân hàng cổ phần kém cạnh tranh hơn các ngân hàng quốc doanh về nguồn vốn (bị hạn chế đối với khoản cho vay có giá trị lớn vì bị khống chế về tỷ lệ cho vay tối đa trên vốn tự có), khả năng quản lý và lãi suất, nhất là với các khoản tài trợ dài hạn. Nhìn chung, tài trợ vốn tín dụng cho các DNNVV đến nay vẫn còn là một thị trường mở, cơ hội là rất nhiều cho các ngân hàng tiếp cận và phát triển cho vay. Nhận thức được cơ hội của mình, Chi nhánh Quảng Ngãi quyết tâm trong các năm tới cụ thể giai đoạn từ 2011 -2015 cơ cấu dư nợ DNNVV phải chiếm 30-40% trong tổng dư nợ của chi nhánh. Để đạt được mục tiêu đó một gói giải pháp sẽ được nghiên cứu và triển khai.

### **3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG TÍN DỤNG DNNVV TẠI VCB-QUẢNG NGÃI**

#### **3.2.1. Đối với chính sách khách hàng**

##### ***3.2.1.1. Tăng cường công tác tiếp thị khách hàng***

Vai trò của Marketing ngày càng được các Ngân hàng nhận thức rõ. Đặc biệt, trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, sự khác biệt giữa các ngân hàng là rất mong manh thì hoạt động Marketing lại càng không thể thiếu. Để có thể mở rộng tín dụng đối với DNNVV, VCB-Quảng Ngãi cần phải chú trọng chính sách khách hàng tập trung vào các DNNVV thông qua đẩy mạnh hoạt động Marketing hướng tới DNNVV trên nhiều phương diện:

- Chi nhánh cần quan tâm hơn nữa đến việc tổ chức thường xuyên các cuộc hội nghị khách hàng, lắng nghe ý kiến của họ để từ đó có các giải pháp linh hoạt với từng nhóm khách hàng. Thông qua việc tiếp xúc trực tiếp, chi nhánh cần tìm hiểu được nhu cầu, mong muốn của các DNNVV. Nhờ sự chủ

động của mình, chi nhánh có thể tạo ra sự chủ động tìm đến vay vốn từ phía các DNNVV. Biện pháp này không khó thực hiện mà lại tạo nên hiệu quả “kép” trong việc mở rộng tín dụng.

- Chi nhánh cũng có thể quảng bá hình ảnh thông qua các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí, truyền hình, thông qua việc tài trợ cho các hoạt động có ảnh hưởng lớn đối với công chúng như hoạt động thể thao, giải trí... từ đó nâng cao và định vị hình ảnh trong tâm trí khách hàng.

- Chi nhánh cần chủ động khai thác những khách hàng mới từ chính những khách hàng truyền thống, bằng cách phục vụ những KH này thật tốt vì không có Marketing nào tốt bằng các KH mình đang phục vụ giới thiệu mình cho khách hàng khác, chắc chắn sẽ tạo thêm cho chi nhánh rất nhiều KH mới, từ đó đẩy mạnh việc mở rộng cho vay đối với các DNNVV.

### ***3.2.1.2. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng***

Chăm sóc khách hàng là một phần quan trọng trong hoạt động kinh doanh, đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thành công của bất cứ doanh nghiệp nào. Việc chăm sóc khách hàng phải được thực hiện toàn diện trên mọi khía cạnh của sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Thậm chí quan tâm đến một số vấn đề mang tính chất cá nhân của khách hàng.

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt trên thị trường, chăm sóc khách hàng được xem như một trong những phương tiện hữu hiệu đảm bảo cho ngân hàng đạt được hiệu quả kinh doanh.

Chăm sóc khách hàng tốt là hình thức quảng cáo miễn phí nhưng mang lại hiệu quả cao cho ngân hàng, làm cho khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của mình, giúp làm giảm chi phí kinh doanh, tăng lợi nhuận, giúp tạo ra các khách hàng trung thành, là vũ khí cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường, giúp tạo động lực làm việc cho đội ngũ nhân viên của ngân hàng.

Tuỳ theo từng loại đối tượng khách hàng mà chi nhánh Quảng Ngãi thực hiện các hoạt động chăm sóc phù hợp nhằm kích thích nhu cầu, thu hút, giữ vững khách hàng, mở rộng và chiếm lĩnh thị phần:

- Quan tâm đến các ngày lễ kỷ niệm của DN, sinh nhật của chủ DN. Thường xuyên xây dựng và giới thiệu những chính sách khuyến khích, ưu đãi đối với DNNVV. (VD: làm thẻ VIP, phát hành thẻ tín dụng tín chấp, phát hành thẻ ghi nợ miễn phí cho CBCNV của DN...)

- Kết hợp tour du lịch với hội thảo nhằm đẩy mạnh công tác tư vấn, giới thiệu sản phẩm mới, cùng các hoạt động dành riêng cho DNNVV.

### ***3.2.1.3. Cung cấp các dịch vụ tư vấn kinh doanh cho khách hàng***

Thực tế có thể nhận thấy giữa khách hàng và ngân hàng luôn có mối quan hệ tương hỗ. Ngân hàng hoạt động và tồn tại trên cơ sở các hoạt động của khách hàng. Một khách hàng nếu hoạt động SXKD hay việc làm ăn có hiệu quả, thu được lợi nhuận cao thì tất nhiên sẽ trả nợ được ngân hàng, đồng thời có khả năng mở rộng quy mô, vay thêm vốn, tạo cơ sở cho ngân hàng hoạt động. Ngược lại một ngân hàng hoạt động yếu kém, tỷ lệ nợ quá hạn lớn là hệ quả của một quá trình kinh doanh thua lỗ của khách hàng. Vì vậy, việc ngân hàng cung cấp các dịch vụ tư vấn kinh doanh cho khách hàng là công cụ đắc lực giúp cho DN và ngân hàng cùng tồn tại và phát triển.

Thực hiện dịch vụ này rõ ràng là khó khăn và phức tạp. Về cơ bản nó là kỹ năng, kinh nghiệm của mỗi nhân viên ngân hàng trong quá trình phát triển kinh doanh của ngân hàng và của DN. Mục tiêu là tìm cách giúp đỡ khách hàng kinh doanh tạo ra nhiều thuận lợi, bao hàm trong đó cả lợi ích của ngân hàng.

Thực hiện dịch vụ tư vấn, cán bộ tín dụng có thể đưa ra cho khách hàng những lời khuyên về các vấn đề: sáng kiến cải tiến mở rộng sản xuất kinh doanh, phát hiện bất hợp lý, giúp khách hàng tháo gỡ khó khăn trong kinh doanh, tư vấn cho khách hàng về hướng đầu tư và thị trường tiềm năng, dự



đoán xu hướng phát triển của ngành nghề mà khách hàng đang kinh doanh. Ngoài ra, ngân hàng còn cung cấp các dịch vụ khác như môi giới cho hoạt động khác, dùng nghệ thuật liên kết khách hàng với nhau tạo cơ hội kinh doanh mới cho cả hai bên.

### **3.2.2. Đối với chính sách sản phẩm**

#### **3.2.2.1. Đa dạng hoá các sản phẩm, dịch vụ tín dụng**

Thực tế cho thấy nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ tín dụng ngân hàng của mỗi loại khách hàng là khác nhau. Vì vậy, để thu hút được nhiều khách hàng, cần tăng cường thực hiện các hình thức cấp tín dụng đa dạng và phù hợp hơn. Hơn nữa, đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ tín dụng luôn được xem là một biện pháp quan trọng để giảm thiểu rủi ro mà hầu hết các ngân hàng luôn hướng đến. Trong điều kiện hội nhập và toàn cầu hóa hiện nay, việc VCB Quảng Ngãi không xây dựng và triển khai các hình thức tín dụng đa dạng đồng nghĩa với việc bản thân ngân hàng tự loại bỏ cơ hội giảm thiểu rủi ro của mình.

Một trong những nguyên nhân có nguy cơ làm tăng những thiệt hại có tính chi phí cơ hội trên các hợp đồng tín dụng của ngân hàng là tính kém phát triển về các lĩnh vực đầu tư. Theo đó, giải pháp tích cực mở rộng các loại hình hoạt động, cung cấp cho khách hàng nhiều tiện ích mới để tận dụng tối đa những cơ hội sinh lời tốt nhất, là điều kiện tiên quyết trong công tác hoàn thiện chính sách sản phẩm, dịch vụ tín dụng của ngân hàng. Một Ngân hàng có các loại hình đầu tư và lĩnh vực hoạt động đa dạng, thì có thể lựa chọn những cơ hội có khả năng sinh lời tốt nhất. Điều đó đồng nghĩa với việc sẽ giảm được mức thiệt hại có tính chi phí cơ hội trên các phương án, dự án. Để góp phần đa dạng hóa hoạt động tín dụng của mình, VCB-Quảng Ngãi cần áp dụng thực hiện các hình thức cấp tín dụng, cụ thể như:

*- Đồng tài trợ*

Việc đồng tài trợ là quá trình cho vay - bảo lãnh của một nhóm các TCTD cho một phương án, dự án, do một TCTD làm đầu mỗi phối hợp các bên tài trợ để thực hiện, nhằm nâng cao năng lực và hiệu quả trong hoạt động sản xuất kinh doanh của các DN và các TCTD.

Hoạt động đồng tài trợ được áp dụng trong các trường hợp sau: nhu cầu vay vốn để thực hiện phương án, dự án vượt giới hạn tối đa được cho phép vay hoặc bảo lãnh của một TCTD; do nhu cầu phân tán rủi ro của các TCTD; khả năng nguồn vốn của một TCTD không đáp ứng được nhu cầu vốn của dự án.

Theo cách làm truyền thống từ trước đến nay, VCB-Quảng Ngãi luôn nằm ở tình trạng thụ động, thường chờ khách hàng đem phương án, dự án đến Ngân hàng để xem xét cho vay, mà không có sự chủ động tìm kiếm, khai thác các khách hàng tiềm năng. Chi nhánh nên căn cứ vào mục tiêu, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của từng ngành kinh tế, của địa phương, của toàn nền kinh tế, thực hiện liên kết với các Chi nhánh NHTM khác để xây dựng các phương án, dự án đầu tư vốn để chủ động nguồn vốn trong công tác thẩm định, cho vay đúng mục đích, đồng thời quản lý được rủi ro của mình. Sự liên kết không chỉ giúp VCB-Quảng Ngãi mở rộng hoạt động tín dụng mà còn giúp nâng cao hiệu quả món vay. Bên cạnh đó, trong quá trình liên kết thực hiện phương án, dự án, đội ngũ cán bộ tín dụng cũng học hỏi được các kinh nghiệm, cách thức thẩm định dự án, phương pháp quản lý món vay, phương pháp quản lý điều hành hoạt động ... Điều này giúp cho Ngân hàng nâng cao năng lực riêng của mình trong hoạt động quản trị nói chung và hiệu quả trong hoạt động tín dụng nói riêng.

*- Bao thanh toán*

Bao thanh toán hiện nay tuy còn khá mới mẻ đối với nhiều tổ chức và DN, nhưng cũng không còn xa lạ với hệ thống ngân hàng thương mại VN.

Hiện nay VN được đánh giá là thị trường tiềm năng và là một mảnh đất màu mỡ để phát triển dịch vụ, bởi vì đó là nhu cầu cấp thiết từ phía khách hàng – chính là đại đa số các DN nhỏ và vừa đang hoạt động, cũng như nhu cầu từ phía nhà cung cấp, các ngân hàng quốc doanh, ngân hàng thương mại cổ phần.

Để có thể phát triển dịch vụ bao thanh toán hoàn thiện nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các DN trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế thì sẽ cần sự cố gắng và nỗ lực của rất nhiều bên, tuy nhiên cái gốc sẽ vẫn là những điều chỉnh phù hợp của các văn bản pháp luật hiện hành sao cho vẫn giữ được những đặc trưng vốn có của loại nghiệp vụ đặc biệt này và đồng thời phát huy hiệu quả trong quá trình triển khai thực hiện nghiệp vụ. Đối với VCB-Quảng Ngãi nên tách bạch hoạt động cho vay với hoạt động bao thanh toán, hai nghiệp vụ này không thể là một và không chịu chung sự kiểm soát theo cùng một kiểu, cũng như nếu có thể thì bộ phận phụ trách dịch vụ bao thanh toán sẽ nằm độc lập với các bộ phận cung cấp dịch vụ khác của ngân hàng, nhất là bộ phận tín dụng để có thể tập trung vào những tiêu chuẩn thẩm định riêng của mình. Ngoài ra, cần đơn giản hóa các thủ tục giấy tờ, có chính sách miễn giảm phí, thậm chí miễn phí 100% nhằm tạo điều kiện cho khách hàng từng bước làm quen với phương thức giao dịch này. Trước mắt, VCB-Quảng Ngãi nên triển khai cho các doanh nghiệp có hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu thường xuyên

#### *- Bảo lãnh*

Sản phẩm bảo lãnh của ngân hàng chính là các loại hình bảo lãnh mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng. Nền kinh tế ngày một phát triển, nhu cầu của khách hàng cũng ngày một đa dạng hơn, để có thể đáp ứng tốt những nhu cầu đó, đòi hỏi ngân hàng phải tiến hành đa dạng hoá các loại hình bảo lãnh của mình. Hoạt động bảo lãnh được thực hiện khá lâu nhưng các loại hình bảo

lãnh tại VCB Q.Ngãi vẫn còn đơn điệu chưa đáp ứng được hết nhu cầu khách hàng. Hoạt động bảo lãnh phụ thuộc nhiều vào nhu cầu khách hàng nhưng nhiều khi khách hàng có nhu cầu bảo lãnh thì ngân hàng không đáp ứng do không có khả năng hay không được phép phát hành loại hình bảo lãnh đó.

Thực hiện chính sách sản phẩm tức là phải làm sao để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, vì thế ngay chính bản thân ngân hàng phải thường xuyên tìm hiểu kỹ nhu cầu của khách hàng và đáp ứng nhu cầu đó bằng những loại bảo lãnh hiện có. Bên cạnh đó, chi nhánh Quảng Ngãi cần phải cung cấp thêm những sản phẩm mới như bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh phát hành chứng khoán, bảo lãnh thuế quan,... để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng đồng thời góp phần vào việc mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Chất lượng sản phẩm cũng là vấn đề hết sức quan trọng. Nếu chỉ quan tâm về mặt số lượng các hình thức bảo lãnh thì không tạo ra sự khác biệt giữa các ngân hàng, mà điều quan trọng là chi nhánh phải đưa ra được các sản phẩm bảo lãnh thực sự khác biệt với các ngân hàng khác thì mới có thể thu hút được khách hàng. Chính vì vậy, điều mà các ngân hàng quan tâm là chất lượng sản phẩm bảo lãnh ngân hàng, chất lượng này được đo bằng sự nhanh chóng, chính xác, kịp thời khi thực hiện quy trình bảo lãnh, mức độ hoàn thiện của hệ thống thông tin, mức độ tín nhiệm của ngân hàng trên thị trường và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng với mức phí hợp lý, phù hợp cho từng loại khách hàng.

### ***3.2.2.2 Thực hiện bán chéo các sản phẩm***

Bán chéo trong hoạt động Ngân hàng là việc bán chéo các sản phẩm tài chính, đó là việc bán các nhóm sản phẩm tài chính (tín dụng, tiền gửi, thẻ, thanh toán xuất nhập khẩu...) dựa trên các đơn vị hoạt động (khối khách hàng

cá nhân, khối khách hàng doanh nghiệp, khối dịch vụ) và các đối tác của Ngân hàng (các công ty bảo hiểm, viễn thông, các nhà cung cấp).

Thông qua việc bán chéo sản phẩm, nó giúp cho Chi nhánh có thể đạt được lợi nhuận tổng thể cho dù có sản phẩm dịch vụ chấp nhận không hiệu quả như mong muốn.

### **3.2.2.3 Phát triển mạng lưới kênh phân phối sản phẩm, dịch vụ tín dụng**

Hiện nay, NHNT Quảng Ngãi chỉ sử dụng kênh phân phối truyền thống là mạng lưới các phòng giao dịch với số lượng hoạt động chưa được phủ kín. Hình thức phân phối này mang tính thụ động vì chủ yếu dựa vào việc khách hàng tự đến ngân hàng. Do vậy, NHNT Quảng Ngãi ngoài việc cần nhanh chóng triển khai mở thêm mạng lưới với ít nhất 02 Phòng giao dịch tập trung ở những khu vực thị trấn đông dân cư, khu kinh doanh sầm uất như tại huyện Mộ Đức, cùng phòng Giao dịch Quang Trung Trà Khúc còn có thể sử dụng các kênh phân phối khác để sản phẩm đến được với khách hàng thuận tiện, hợp lý và thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng:

Xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp. Đội ngũ này phải chủ động tiếp cận khách hàng tại nơi làm việc, tại nhà và thực hiện trao đổi trực tiếp với họ để bán sản phẩm. Vai trò của đội ngũ này bao gồm cả việc bán hàng trở thành người giải quyết vấn đề trong nhiều tình huống, xây dựng và phục vụ mối quan hệ lâu dài và bán chéo các sản phẩm khác. Để làm được điều này, đội ngũ bán hàng trực tiếp phải có những đặc trưng và năng lực nhất định nhằm thu thập thông tin, lắng nghe và diễn đạt những thông tin kỹ thuật bằng những thuật ngữ thông dụng; kiểm soát tình huống, thông hiểu toàn bộ sản phẩm mà mình chào bán; nhận thức rõ về các thủ tục hành chính và các chính sách của ngân hàng.

Việc phát triển kênh phân phối tốt sẽ tạo điều kiện cho khách hàng dễ dàng tiếp cận với ngân hàng, góp phần mở rộng đưa sản phẩm của ngân hàng đến khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín, vị trí cạnh tranh trên địa bàn.

### **3.2.3. Giải pháp hỗ trợ**

#### **3.2.3.1 Hoàn thiện cơ chế, thủ tục, quy trình nghiệp vụ cho vay DNNVV**

- Ở khâu lập hồ sơ vay vốn, chi nhánh cần phải làm cho mọi thủ tục giấy tờ vay vốn được đơn giản nhất, tạo điều kiện cho DNNVV ngay bước đầu vay vốn được thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí cho cả NH và DN .

- Chi nhánh cần thực hiện tốt công tác thu thập thông tin, thiết lập một hệ thống thu thập thông tin tin dụng đa chiều trên cơ sở có chọn lọc.

- Sau khi đã thu thập đủ thông tin cần thiết, nhân viên tín dụng sẽ tiến hành phân tích thông tin, đánh giá năng lực KH vay. Muốn công tác xử lý thông tin hiệu quả cao thì Chi nhánh cần: tạo điều kiện cho nhân viên tín dụng không ngừng được nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ và bổ sung những kiến thức chung, ngoài ngành cần thiết.

- Chi nhánh cũng cần không ngừng cải thiện bổ sung và cải tiến hệ thống đánh giá, chấm điểm xếp hạng KH DNNVV sao cho phù hợp với thực trạng DNNVV.

#### **3.2.3.2 Hoàn thiện cơ chế đảm bảo tiền vay và định giá TSĐB**

Hiện nay, thực tế cho vay đối với DNNVV tại VCB-Quảng Ngãi hầu hết đều áp dụng hình thức cho vay có tài sản đảm bảo. Do đó, công việc định giá TSĐB có ý nghĩa to lớn trong quyết định cho vay của ngân hàng cho nên cần có một bộ phận chuyên môn, đó là bộ phận chuyên định giá tài sản đảm bảo nhằm đảm nhận công việc này. Bộ phận này gồm những cán bộ thẩm định giá có kinh nghiệm, được đào tạo chuyên môn, thường xuyên được bổ sung nguồn kiến thức về thẩm định giá. Họ có thể định giá các tài sản đảm bảo có cấu trúc phức tạp như công trình xây dựng, cơ sở hạ tầng, các tài sản

theo sát giá thị trường...Sau đó, phải thông báo bằng văn bản cho từng CBTD đã trực tiếp nhận hồ sơ của chính khách hàng đó. Một khi bộ phận này thành lập tại Chi nhánh thì trước mắt sẽ khắc phục được tâm e ngại của CBTD khi đề xuất tín dụng, bởi hiện nay CBTD định giá tài sản đảm bảo cũng chính là cán bộ thực hiện cho vay nên CBTD dễ bị quy trách nhiệm và bị xem là không khách quan về việc định giá tài sản, cùng với đó việc không được trang bị chuyên sâu kiến thức về thẩm định giá có thể gây ra rủi ro lớn khi đánh giá sai về giá trị TSĐB. Có như vậy sẽ làm giảm chi phí cho khách hàng khi phải thuê tổ chức chuyên định giá tài sản cũng như góp phần đem lại hiệu quả cao trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Nếu như thực hiện tốt thì uy tín của Chi nhánh sẽ được biết đến nhiều không chỉ ở những khách hàng truyền thống mà còn tác động đến những khách hàng mới trên thị trường. Điều này có ý nghĩa to lớn trong thời kỳ cạnh tranh gay gắt như hiện nay.

### ***3.2.3.3 Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng và tổ chức bộ phận chuyên trách tín dụng DNNVV***

Chi nhánh Quảng Ngãi cần phải tiến hành nhóm giải pháp cơ bản sau:

- Bổ sung kiến thức chuyên môn về Marketing cho nhân viên tín dụng bằng việc tổ chức các khoá đào tạo có các chuyên gia Marketing đến giảng dạy. Chi nhánh cũng cần khuyến khích nhân viên nghiên cứu và học tập tự nâng cao trình độ.

- Chú trọng đào tạo cách thức tiếp cận DNNVV và thẩm định DNNVV cho nhân viên tín dụng. Để nâng cao trình độ thẩm định của nhân viên, Chi nhánh cần thường xuyên tổ chức tập huấn kiến thức chuyên môn, cần kết hợp giữa lý luận với thực tiễn để nhân viên tín dụng vận dụng một cách linh hoạt khi giải quyết cho vay.

- Chi nhánh cũng cần phải có chế độ đãi ngộ ngày càng xứng đáng cho những nhân viên giỏi nhằm gắn liền lợi ích với hiệu quả hoạt động và nâng

cao trách nhiệm tinh thần trong công việc.

- Cần tạo môi trường văn hoá riêng, tạo ra không khí và môi trường học hỏi, đoàn kết, nâng cao kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống một cách nhanh nhạy và linh hoạt cho toàn thể nhân viên

#### **3.2.3.4 Thực hiện tốt công tác HĐV, đảm bảo đủ vốn để đáp ứng đủ nhu cầu vay vốn của DNNVV**

- Cải tiến thủ tục nâng cao chất lượng các hình thức huy động vốn hiện có như: Tiền gửi thanh toán không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, gửi Over night.

- Tăng cường các biện pháp khuyến khích phát triển các tài khoản cá nhân và thẻ thanh toán qua Ngân hàng. Ngân hàng nên chú ý đến nguồn tiền gửi thanh toán này bởi đây là nguồn tiền có chi phí thấp. Việc thu hút thêm nhiều khoản tiền gửi loại này sẽ giúp Ngân hàng hạ lãi suất đầu ra, góp phần thúc đẩy hoạt động tín dụng. (Để tăng số lượng tài khoản cá nhân có thể thực hiện bằng các chương trình giảm, miễn phí phát hành thẻ trong các ngày lễ lớn của đất nước, nhằm vào nhiều đối tượng, khuyến mại hoặc miễn phí cho cá nhân gửi tiền tiết kiệm, cho các CBCNV nhận lương qua tài khoản, đặc biệt cho học sinh, sinh viên đây chính là lượng khách hàng tiềm năng dồi dào trong tương lai...).

- Mở rộng hình thức đầu tư tự động cho khách hàng thẻ nhân từ tài khoản thanh toán vãng lai, hình thức đầu tư này cho phép tiền nhàn rỗi trên tài khoản vãng lai khi nhiều hơn một mức cố định sẽ được tự động chuyển sang một tài khoản đầu tư khác có lãi suất cao hơn, hình thức này sẽ khuyến khích khách hàng gửi tiền vào tài khoản nhiều hơn cũng như hấp dẫn đối với khách hàng mới.

- Phát triển việc nhận và trả tiền gửi tiết kiệm tại chỗ theo yêu cầu của khách hàng (có hoặc không thu phí). Thẻ thức này sẽ đáp ứng được nhu cầu



cho những người có số tiền lớn, người lớn tuổi muốn tránh được rủi ro khi mang tiền trên đường.

- Phát triển sản phẩm gửi tiền tiết kiệm qua sản phẩm Internet banking, SMS banking, ATM..nhằm đa dạng hoá phương thức gửi tiền, tạo thuận lợi cho khách hàng cũng như giảm tải cho cán bộ tác nghiệp trực tiếp tại quầy.

- Quán triệt sâu sắc trong toàn Chi nhánh với quan điểm "vốn huy động là nền tảng để tăng hiệu quả và mở rộng kinh doanh". Thường xuyên theo dõi, động viên, khen thưởng kịp thời đối với cán bộ đạt doanh số huy động vốn cao. Chẳng hạn như: Tuyên dương cán bộ huy động vốn giỏi trước toàn chi nhánh, dành một khoản tiền trong "Quỹ khen thưởng" để thưởng đột xuất hay định kỳ cho tập thể và cá nhân đạt thành tích cao về huy động vốn.

### ***3.2.3.5 Tăng cường giám sát tín dụng DNNVV nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng song song với mở rộng tín dụng.***

Nếu chỉ thực hiện mở rộng tín dụng với DNNVV mà nói lỏng công tác kiểm tra giám sát các khoản tín dụng đó thì khả năng chất lượng tín dụng giảm sút, xảy ra nợ xấu nợ quá hạn là điều khó tránh khỏi. Những rủi ro tín dụng xuất hiện sau khi cho vay không chỉ do bản thân phương án kinh doanh kém hiệu quả, khách hàng vay sử dụng vốn sai mục đích mà còn do ngân hàng không kiểm soát được dòng tiền trong và sau khi kết thúc phương án kinh doanh, dẫn đến tình trạng khách hàng sử dụng nguồn tiền này vào các mục đích kém hiệu quả hay không minh bạch. Vì thế việc duy trì và tăng cường công tác giám sát tín dụng là việc làm cần thiết, nó cũng là một công cụ để chi nhánh có thể ngăn chặn rủi ro trong kinh doanh . Để phòng ngừa những rủi ro này, cần thực hiện kiểm soát chặt chẽ sau khi cho vay:

- Thực hiện kiểm tra sử dụng vốn vay phù hợp với đặc thù của các khoản vay, chất lượng khách hàng. Do mỗi khoản vay, mỗi khách hàng vay có sự khác biệt nhất định mà cần xây dựng và lựa chọn một kế hoạch kiểm tra

sử dụng vốn hợp lý, đảm bảo an toàn cho ngân hàng nhưng cũng tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của khách hàng và mối quan hệ giữa các bên. Nên sử dụng xếp hạng tín dụng khách hàng làm cơ sở cho việc xác định định kỳ hàng tháng, hàng quý hoặc nửa năm kiểm tra sử dụng vốn vay, trong đó những khách hàng có xếp hạng tín dụng cao, có uy tín trong quan hệ tín dụng thì thời hạn kiểm tra sử dụng dài hơn, các khách hàng xếp hạng tín dụng càng thấp thì mật độ kiểm tra nhiều hơn. Đối với những khách hàng có nợ xấu, cần kiểm tra và phân loại nợ 1 lần/tháng để theo sát tình hình của khách hàng, có nhận định, phân tích và giải pháp đúng đắn nhằm hạn chế rủi ro.

- Trong kiểm tra sử dụng vốn, cần nghiêm túc thực hiện kiểm tra trên thực tế, có đánh giá về việc sử dụng vốn, về tài sản bảo đảm của khách hàng, kịp thời phát hiện những rủi ro và có biện pháp xử lý, tránh tình trạng thực hiện kiểm tra mang tính đối phó, thực hiện trên giấy tờ.

- Cần có sự phân tích và đánh giá kịp thời những dấu hiệu của rủi ro như khách hàng có khó khăn trong việc trả nợ, sự thay đổi của môi trường kinh doanh, tình hình thị trường ảnh hưởng xấu đến phương án kinh doanh, có dấu hiệu vi phạm pháp luật ..., dựa trên hệ thống các tín hiệu cảnh báo sớm về rủi ro tín dụng (điều này đang được NHNT thực hiện trong ban hành các văn bản về từng loại hình cho vay trong thời gian gần đây) để nắm bắt khả năng xử lý chủ động, kịp thời các rủi ro có nguy cơ xảy ra.

- Theo dõi chặt chẽ các nguồn tiền của khách hàng trên cơ sở xây dựng cơ chế tra soát đối với từng loại vay (các khoản vay để xuất khẩu thì kiểm tra ngay xuất hàng, các yêu cầu đòi tiền, bộ chứng từ hàng xuất và thời gian thanh toán; các khoản vay xây dựng cơ bản cần kiểm tra tiến độ công trình, xác nhận của chủ đầu tư về công nợ và cam kết chuyển toàn bộ nguồn tiền thanh toán về tài khoản của khách hàng mở tại VCB ĐN; các khoản vay thường mại cần kiểm tra tồn kho, công nợ hàng tháng và kiểm tra việc sử

dụng các nguồn thu của khách hàng, quy định nguồn tiền hàng từ phương án vay phải trả nợ ngay sau khi thu được tiền, cho dù khoản vay chưa đến hạn...). Kiểm tra chặt chẽ nguồn tiền từ phương án kinh doanh sẽ giúp ngân hàng kịp thời thu nợ đúng hạn.

### **3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1 Kiến nghị với các Cơ quan quản lý Nhà nước**

##### *A. Cấp trung ương*

- Quốc hội cần sớm ban hành luật DNNVV nhằm hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho tổ chức hoạt động kinh doanh của các DNNVV và nâng cao hơn nữa hiệu quả quản lý Nhà nước đối với DNNVV. Xây dựng hệ thống pháp luật đồng bộ, thống nhất, gỡ bỏ những điều kiện ưu đãi cho các DNNN nhằm tạo ra môi trường bình đẳng giữa các thành phần kinh tế, tạo sân chơi thực sự thông thoáng cho các DNNVV. Đặc biệt, hệ thống pháp luật phải xây dựng trên cơ sở phù hợp với thực tiễn, ổn định và được thực thi nghiêm chỉnh để tạo ra môi trường kinh doanh lành mạnh, để các DN yên tâm đầu tư.

- Đề nghị Chính phủ có ngay những giải pháp để điều chỉnh lãi suất vay đang còn quá cao như hiện nay vì sự tồn tại và phát triển của DN, nhất là DNNVV khi sức chịu đựng của nhiều DN đang đuối dần, không ít DN đang trên đà phá sản. Trước mắt, cần hạ nhiệt ngay lãi suất huy động không vượt quá 14% điều này sẽ khiến lãi suất cho vay giảm xuống không còn ở mức 19 – 22% như hiện nay, bằng các chế tài nghiêm khắc với các ngân hàng không thực hiện đúng các chủ trương của Chính phủ và quy định của ngân hàng nhà nước chung quanh vấn đề huy động và vay vốn, đang thực sự gây nhiều bức xúc cho nhiều DN.

- Nhà nước cần thống nhất giao cho một cơ quan thực hiện nhiệm vụ đăng ký giao dịch đảm bảo để tạo thuận lợi cho DNNVV vay vốn.

- Trong quá trình hoàn tất hồ sơ về TSĐB, những TSĐB khác nhau lại phải đăng ký giao dịch bảo đảm ở những cơ quan thuộc các Bộ, ngành khác nhau, gây phức tạp và mất thời gian cho cả ngân hàng và DNNVV.

- Các Cơ quan đăng ký giao dịch bảo đảm bao gồm: Sở tài nguyên và môi trường thực hiện việc đăng ký đối với quyền sử dụng đất và bất động sản gắn liền với đất, Cơ quan đăng ký tàu biển và thuyền viên khu vực thực hiện đăng ký đối với tàu biển, Cơ quan đăng ký quốc gia giao dịch bảo đảm...

- Để tiết kiệm thời gian và chi phí cơ hội cho các DNNVV khi tiếp cận nguồn vốn NH cũng như tạo điều kiện thuận lợi để NH thực hiện mục tiêu mở rộng tín dụng đối với DNNVV thì việc thống nhất giao cho một Cơ quan hoặc hình thành Cơ quan mới chỉ chịu trách nhiệm đăng ký giao dịch bảo đảm thực sự rất có ý nghĩa.

- Nhà nước cần có cơ chế hỗ trợ cho các tỉnh, thành phố để đưa các Quỹ Bảo lãnh tín dụng cho DNNVV đi vào cuộc sống. khắc phục phần nào khó khăn cho DNNVV, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 03/2011/QĐ-TTg về Quy chế Bảo lãnh cho DNNVV vay vốn, giao Ngân hàng Phát triển Việt Nam hỗ trợ bảo lãnh DNNVV vay vốn ở các ngân hàng thương mại. DN sẽ được hỗ trợ cả về giải pháp lẫn kinh phí thực hiện dự án. Tuy nhiên, kết quả một cuộc khảo sát trên 2.000 DN, do Hiệp hội Các nhà quản trị Việt Nam thực hiện mới đây cho thấy, có đến gần 80% DN không nắm được chính sách và chương trình hỗ trợ của Chính phủ. DN không biết hỏi cơ quan nào, trong khi ngành chức năng cũng lúng túng khi xây dựng văn bản hướng dẫn. Với chính sách hỗ trợ vốn cho DNNVV thông qua việc thành lập quỹ tín dụng, đến nay 63 tỉnh, thành phố mới có 13 quỹ được thành lập nhưng chỉ có một số quỹ thực sự hoạt động và hiệu quả chưa cao vì nhiều lý do, như ngân sách địa phương hạn hẹp, không huy động được vốn...

### *B. Cấp địa phương tại TP. Quảng Ngãi*

- Kiến nghị UBND TP cấp phép cho công chứng tư đi vào hoạt động, nhằm giảm tải cho phòng công chứng số 1 hiện là duy nhất trên địa bàn.

- Kiến nghị UBND TP có văn bản yêu cầu phối hợp giữa các cơ quan, ban ngành có liên quan trong quá trình xử lý nợ vay theo hướng tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong khâu thi hành án.

### **3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước**

- Với vai trò quan trọng trong việc điều hành chính sách tiền tệ, NHNN Việt Nam cần đảm bảo xây dựng đồng bộ và có hệ thống các công cụ quản lý vĩ mô nền kinh tế. Chính sách tiền tệ phải được điều chỉnh một cách hiệu quả, các công cụ lãi suất, tỷ giá hối đoái phải thực sự phù hợp với những biến động của thị trường, đồng thời phải có tầm nhìn dài hạn, từ đó mới có thể tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của các DN và của NHTM.

- NHNN cần hoàn thiện môi trường pháp lý, chính sách cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đặc biệt là về hoạt động cho vay. NHNN cần hoàn thiện hơn nữa các văn bản dưới luật, các văn bản hướng dẫn và tiếp tục đổi mới nội dung cơ chế cấp tín dụng để ban hành đồng bộ theo hướng thông thoáng, linh hoạt và phù hợp.

- NHNN cần có các văn bản quy định cụ thể về cơ chế cho vay riêng đối với các DNNVV để phù hợp với sự vận động và phát triển của các DNNVV trong nền kinh tế.

- NHNN cần có chỉ thị hướng dẫn, thúc đẩy mạnh mẽ hơn các chi nhánh ở các tỉnh, thành phố, các NHTM và các TCTD trong việc tham gia góp vốn để thành lập và đưa nhiều Quỹ Bảo lãnh tín dụng đi vào hoạt động nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho DNNVV tiếp cận vốn vay ngân hàng một cách dễ dàng và nhanh chóng hơn.

- NHNN cần phải tiếp tục củng cố và phát triển hệ thống Thông tin tín dụng của Ngành Ngân hàng (CIC) đảm bảo chất lượng thông tin tốt, chính xác đầy đủ và kịp thời nhằm phát huy hiệu quả thực sự của trung tâm này. Hiện nay việc cung cấp tín dụng ngày càng được mở rộng thì nhu cầu thông tin càng đòi hỏi sự chính xác cao. Vì vậy, cần nâng cao hơn nữa hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng (CIC). CIC được thành lập với nhiệm vụ cung cấp thông tin cho các Tổ chức tín dụng thành viên nhưng trong thời gian qua, CIC chỉ mới dừng lại ở việc thông báo định kỳ dư nợ của các doanh nghiệp từng tổ chức tín dụng trên địa bàn. Do đó sắp tới cần tăng cường theo hướng sau:

- + Cung cấp thông tin chính xác, kịp thời và đầy đủ.
- + Đánh giá, xếp loại doanh nghiệp dựa theo các tiêu thức: quy mô, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng, hiệu quả sản xuất kinh doanh.
- + Dự báo những biến động về kinh tế, tín dụng tiền tệ, ... nhằm hỗ trợ Tổ chức tín dụng phòng ngừa rủi ro.

### **3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam**

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam đánh giá cao ưu điểm của loại hình DNNVV này cần ít vốn, chi phí quản lý, đào tạo không lớn. Trong năm qua nhiều DNNVV làm ăn thua lỗ và có nguy cơ phá sản nên nợ xấu nợ quá hạn tại các ngân hàng tăng lên đáng kể. Điều này khiến các ngân hàng ngày càng e ngại trong hoạt động cho vay DNNVV. Tuy nhiên, DNNVV vẫn là khu vực tiềm năng đối với việc phát triển tín dụng tại các ngân hàng hiện nay. Vì vậy trong thời gian tới, các ngân hàng cần có biện pháp thu hút đối tượng khách hàng này. Cụ thể:

- Lập một Ban nghiên cứu nhu cầu và phát triển “gói” sản phẩm dành cho các DNNVV.

Ban này có thể hoạt động độc lập, chịu sự quản lý của Phòng Khách hàng DNNVV, có nhiệm vụ xác định nhu cầu của DNNVV trên thị trường, thiết kế và phát triển các sản phẩm phù hợp nhằm đáp ứng tốt nhu cầu hơn

- Thành lập cổng thông tin về DNNVV nội bộ và có kết nối cổng thông tin này với các Hiệp Hội DNNVV . Nhằm có thể liên tục cập nhật thông tin về các DNNVV. thông qua cổng thông tin chuyên nghiệp này, Ngân hàng có thể thu hút thêm nhiều khách hàng mới là các DNNVV bằng cách tạo ra một môi trường trao đổi thông tin giữa các DN. Cùng với đó áp dụng các ứng dụng công nghệ như: nhắc nợ, cảnh báo nợ quá hạn, nợ xấu qua Email hoặc SMS cho khách hàng... không chỉ giảm bớt khối lượng công việc nhân viên tín dụng phải làm mà nó còn giúp ngân hàng tiết giảm chi phí quản lý, nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Thường xuyên triển khai các lớp đào tạo, nâng cao kiến thức nghiệp vụ mới. Đặc biệt bồi dưỡng nghiệp vụ tín dụng để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, phổ biến, hướng dẫn những văn bản quy định mới cho các cán bộ lãnh đạo cũng như tác nghiệp trực tiếp.

- Thành lập Bộ phận chuyên chịu trách nhiệm và xử lý về pháp lý chứng từ có liên quan đến TSDB và bộ phận định giá nội bộ trong cho vay nói chung và DNNVV nói riêng. Bằng việc chuyên môn hoá các bước, các giai đoạn trong việc xét duyệt cho vay DNNVV cùng với việc đơn giản hoá thủ tục, hồ sơ sẽ tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và các DNNVV mà vẫn đảm bảo thực hiện mục tiêu đặt ra ban đầu.

- Ngân hàng có thể mở các cuộc Hội thảo gặp mặt các chủ DNNVV, đối thoại tìm hiểu các nhu cầu của Ban lãnh đạo của các DNNVV nhằm xây dựng các gói sản phẩm phù hợp. Cùng với đó, có các chương trình giới thiệu các sản phẩm mới hoặc dành riêng cho các DNNVV xen kẽ, nhằm thu hút sự quan tâm của các DNNVV trên địa bàn.

- Thành lập công ty chuyên về mua bán nợ Vietcombank . Đối với các chi nhánh xử lý nợ luôn là vấn đề gai góc và tốn nhiều thời gian, việc thành lập công ty mua bán nợ sẽ giúp cho các chi nhánh nhanh chóng xử lý nợ quá hạn, dành quỹ thời gian cho các hoạt động kinh doanh thay vì chạy theo các vụ kiện tụng xử lý nợ mà có thể khiến hiệu quả hoạt động giảm sút. (Công ty mua bán nợ sẽ mua lại các khoản nợ của chi nhánh và tiến hành xử lý thu hồi các khoản nợ này).

- Nâng cao tính tự chủ nhiều hơn nữa cho các Chi nhánh và phòng giao dịch trực thuộc về quyền quyết định cấp tín dụng như nâng hạn mức cho vay, mở rộng địa bàn hoạt động...Hiện nay hạn mức phán quyết của chi nhánh Quảng Ngãi 60tỷ đồng là tương đối phù hợp với các DNNVV, tuy vậy, hạn mức mà NHNT VN quy định cho các phòng giao dịch là không được cấp tín dụng quá 500triệu đồng/khách hàng nếu vượt quá phải trình về chi nhánh, điều này sẽ làm giảm tính chủ động và mất nhiều thời gian đối với khách hàng. Về địa bàn hoạt động của các chi nhánh, chi nhánh chỉ được quyền cấp tín dụng đối với các khách hàng có địa điểm hoạt động trên địa bàn, nếu muốn cấp tín dụng với các khách hàng khác địa bàn thì phải được sự đồng ý của NHNT VN và phải kết hợp với Chi nhánh khác trên địa bàn đó. Như vậy, tính cạnh tranh ngay trong hệ thống NHNT VN đã không có, các chi nhánh bị hạn chế trong 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, 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 có thể không được đáp ứng. Chính vì vậy, NHNT VN nên cho phép chi nhánh mở rộng địa bàn hoạt động của mình.



### 3.3.4 Kiến nghị với DNNVV và Hiệp hội DNNVV

*Đối với các DNNVV.*

Bên cạnh những giải pháp hỗ trợ từ phía Nhà nước, ngân hàng dành cho DNNVV thì điều quan trọng nhất, chủ yếu nhất là những nỗ lực từ bản thân các DNNVV. Muốn việc tiếp cận các nguồn vốn ngân hàng trở nên thuận lợi thì các DNNVV phải chủ động hoàn thiện mình :

- Các DNNVV phải xây dựng được phương án kinh doanh hiệu quả và khả thi. Đây là yếu tố quyết định đến việc cho vay vốn của ngân hàng. Muốn làm được như vậy các DNNVV cần nâng cao khả năng lập dự án, lập KHKD, tăng cường kiến thức về kế toán một cách chuyên nghiệp.

- Các DNNVV cần đăng kí tham gia đánh giá lại tài sản do cục Quản lí vốn và tài sản tổ chức để được xác định đúng giá trị hiện tại của tài sản, tránh tình trạng NH đánh giá không chính xác giá trị TSBĐ của DN dẫn đến không đủ tài sản thế chấp cho khoản vay. Đồng thời DN nên mua bảo hiểm cho tài sản, đặc biệt là các tài sản có giá trị lớn nhằm hạn chế rủi ro trong KD, mặt khác đối với những TSBĐ có mua bảo hiểm sẽ dễ được NH chấp nhận hơn.

- Các DNNVV phải tạo dựng được uy tín và niềm tin cho ngân hàng. thông qua việc sử dụng vốn đúng mục đích, chủ động tìm mọi biện pháp để nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, thực hiện đúng và minh bạch các chế độ tài chính kế toán ....Điều này sẽ tạo thuận lợi cho DN khi vay vốn ngân hàng trong những lần sau.

- Nâng cao trình độ hiểu biết pháp luật. Sự thiếu hiểu biết về pháp luật là một trong những nguyên nhân gây khó khăn, cản trở hoạt động của DN nói chung và DNNVV nói riêng. Khi hiểu biết pháp luật, DN không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động KD mà còn tạo cho ngân hàng sự tin tưởng hơn khi xét duyệt cho vay.

- DNNVV cần chú trọng đổi mới công nghệ. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng quốc tế để tăng năng suất lao động, tiết kiệm chi phí, nâng cao chất lượng sản phẩm.

- DNNVV cần tăng cường hợp tác liên kết với nhau để nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua việc tham gia các hiệp hội, tổ chức từ đó nâng cao khả năng tiếp cận vốn TD thông qua sự bảo lãnh của các tổ chức, hiệp hội đó.

*Đối với Hiệp hội các DNNVV :*

- Cần xác định rõ mục tiêu, phương hướng hoạt động của các hiệp hội ngành nghề, nâng cao vai trò hỗ trợ, bảo vệ quyền lợi, là cầu nối giữa các DNNVV; nhất là trong lĩnh vực cung cấp thông tin, tiếp xúc với nhà tài trợ.

- Là đầu mối liên kết các DNNVV và DN lớn trên địa bàn về cung cấp nguyên vật liệu, gia công chế biến tạo thành chuỗi liên kết sâu rộng, giúp DNNVV có cơ hội tiếp cận với nguồn tài chính và cơ hội kinh doanh.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Từ thực trạng mở rộng cho vay DNNVV của VCB Quảng Ngãi trong thời gian vừa qua, luận văn đã đưa ra những giải pháp khắc phục hạn chế nâng cao hiệu quả hỗ trợ tín dụng đối với các DNNVV ở Việt Nam, cũng như tại VCB Quảng Ngãi trong thời gian tới. Đồng thời cũng kiến nghị NHNN và Chính phủ một số vấn đề để hoàn thiện công tác hỗ trợ tín dụng cho các DNNVV. Sự nỗ lực của NHNT nói chung và VCB Quảng Ngãi nói riêng, cũng như sự hỗ trợ có hiệu quả của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, công tác hỗ trợ tín dụng DNNVV sẽ ngày càng mở rộng và hiệu quả.

## KẾT LUẬN

Trải qua nhiều năm hoạt động, phải chịu sự cạnh tranh gay gắt với các NHTM khác trên địa bàn, VCB-Quảng Ngãi vẫn luôn khẳng định được vị trí của mình, trở thành một đơn vị hàng đầu trong hệ thống NHTM trên địa bàn cũng như trong cả NHNT VN. Điều đó thể hiện sự nỗ lực vượt bậc của tập thể cán bộ của Chi nhánh. Mặc dù hoạt động tín dụng tại Chi nhánh ngày càng có sự tăng trưởng nhưng tốc độ tăng trưởng và thị phần chiếm lĩnh đối với DNNVV trên địa bàn còn khá khiêm tốn. Trong khi đó, tiềm năng nhu cầu tín dụng của loại hình doanh nghiệp này trên địa bàn không phải là nhỏ.

Vì vậy, qua đề tài này, tác giả mong muốn đóng góp một phần ý kiến nhằm mở rộng hoạt động tín dụng DNNVV tại VCB-Quảng Ngãi, góp phần tăng khả năng cạnh tranh, thúc đẩy hoạt động kinh doanh của ngân hàng, phần nào giúp ngân hàng hoạt động một cách hiệu quả hơn.

Trên cơ sở vận dụng các phương pháp nghiên cứu, luận văn đã thực hiện được các nhiệm vụ sau:

- Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản về hoạt động tín dụng DNNVV, khẳng định vai trò của hoạt động tín dụng và mở rộng tín dụng đối với DNNVV.

- Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng DNNVV tại VCB-Quảng Ngãi cũng như những khó khăn, vướng mắc trong hoạt động tín dụng tại Chi nhánh.

- Đưa ra một số giải pháp cũng như những kiến nghị giúp VCB-Quảng Ngãi mở rộng hoạt động tín dụng đối với DNNVV

Mặc dù đã cố gắng hết sức nhưng do năng lực cũng như kinh nghiệm nghiên cứu của bản thân còn nhiều hạn chế, luận văn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định, vì vậy, rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô cũng như các bạn quan tâm đến đề tài này để tác giả có thể hoàn thiện hơn nữa.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Peter Rose, *Quản trị ngân hàng thương mại*. Giáo trình tín dụng ngân hàng- Học viện ngân hàng.
- [2] TS. Hồ Diệu (2001), *Tín dụng ngân hàng*, NXB Thống kê.
- [3] PGS. TS. Lê Văn Tề (2000), *Nghiệp vụ Ngân hàng quốc tế*, NXB Thống kê.
- [4] TS. Lâm Chí Dũng (2008), *Bài giảng quản trị Ngân hàng thương mại*.
- [5] PGS. TS. Phạm Quang Trung (2009), *Giáo trình quản trị tài chính doanh nghiệp*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [6] PGS.TS Lê Thế Giới, TS Nguyễn Thanh Liêm, Trần Hữu Hải (2007), *Giáo trình quản trị chiến lược*, NXB Thống kê.
- [7] PGS.TS Nguyễn Thị Minh Hiền (2007) *Giáo trình Marketing ngân hàng*, NXB thống kê.
- [8] GS.TS. Đồng Thị Thanh Phương (2007) *Giáo trình quản trị doanh nghiệp*, NXB Thống kê.
- [9] PGS. TS. Đoàn Thị Hồng Vân (2005), *Quản trị rủi ro và khủng hoảng*, NXB Thống kê.
- [10] TS. Nguyễn Minh Kiều (2009), *Quản trị rủi ro tài chính*, NXB Thống kê.
- [11] TS. Nguyễn Văn Tiến, Ths. Tô Kim Ngọc (1999), *Quản trị rủi ro trong kinh doanh ngân hàng*, NXB Thống kê.
- [12] Philip Koller (lần đầu 1967) *Marketing Management*.
1. Các báo cáo của các phòng ban Vietcombank Quảng Ngãi
  2. Cẩm nang tín dụng Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam
  3. Quy trình tín dụng SMEs của TMCP Ngoại Thương Việt Nam

4. Báo cáo KQHĐ SXKD Vietcombank Quảng Ngãi năm 2009, 2010, 2011.
5. Các trang Web và tạp chí chuyên ngành ngân hàng.  
[www.vcci.com.vn](http://www.vcci.com.vn); [www.Xaluan.com](http://www.Xaluan.com); [www.sbv.gov.vn](http://www.sbv.gov.vn); [www.vietnamnet.vn](http://www.vietnamnet.vn); [www.doanhnhan360.com](http://www.doanhnhan360.com), ...

