

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

SINH VIÊN THỰC HIỆN	: BÙI KIM NGÂN
MÃ SINH VIÊN	: A17796
CHUYÊN NGÀNH	: NGÂN HÀNG

HÀ NỘI – 2014

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Giáo viên hướng dẫn	: Th.S Ngô Khánh Huyền
Sinh viên thực hiện	: Bùi Kim Ngân
Mã sinh viên	: A17796
Chuyên ngành	: Ngân Hàng

HÀ NỘI – 2014

Thang Long University Library

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian thực hiện khóa luận tốt nghiệp, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong khoa kinh tế- quản lý đã luôn tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình thực hiện, đặc biệt em xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc tới sự hướng dẫn tận tình, quan tâm của cô Ngô Khánh Huyền, người được trực tiếp hướng dẫn, góp ý và cung cấp những kiến thức bổ ích để giúp em hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp của em một cách tốt nhất. Em xin chân thành cảm ơn ban giám đốc và các anh chị ở phòng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam- chi nhánh Thái Nguyên đã giúp đỡ nhiệt tình, tạo điều kiện cho em tìm kiếm và thu thập tài liệu để nghiên cứu, tổng hợp kiến thức và hoàn thành bài khóa luận với đề tài: “ Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Thái Nguyên”.

Với sự cố gắng và mong muốn hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp nhưng do thời gian nghiên cứu có hạn, bài viết không thể tránh khỏi những thiếu sót , rất mong nhận được sự chỉ bảo tận tình của thầy cô!

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày 25 tháng 10 năm 2014

Sinh viên

Bùi Kim Ngân

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Khóa luận tốt nghiệp này là do tự bản thân thực hiện có sự hỗ trợ từ giáo viên hướng dẫn và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp sử dụng trong Khóa luận là có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này!

Sinh viên

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Các hình thức cho vay của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay.....	2
1.1.2.2. Căn cứ vào phương thức cho vay.....	2
1.1.2.3. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng.....	3
1.1.2.4. Căn cứ vào mục đích sử dụng tiền vay.....	3
1.1.2.5. Theo đối tượng tham gia quy trình cho vay	3
1.1.2.6. Căn cứ vào phương pháp hoàn trả.....	4
1.1.3. Quy trình cho vay của ngân hàng thương mại	4
1.1.4. Vai trò của hoạt động cho vay.....	6
1.1.4.1. Đối với ngân hàng thương mại	6
1.1.4.2. Đối với khách hàng	6
1.1.4.3. Đối với nền kinh tế	7
1.2. Chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	7
1.2.1. Khái niệm chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại.....	7
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại.....	8
1.2.2.1. Các chỉ tiêu định tính	8
1.2.2.2. Các chỉ tiêu định lượng	10
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại.....	13
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – BIDV CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	19
2.1 Tổng quan về ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam –BIDV chi nhánh Thái Nguyên	19
2.1.1. Khái quát quá trình hình thành và phát triển.....	19
2.1.3. Một số kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013.....	23
2.2. Thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên.....	30

2.2.1. Cơ sở pháp lý cho hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên.....	30
2.2.2. Quy trình cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên.....	31
2.3 Đánh giá chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013	48
2.3.1 Các thành tựu đạt được.....	48
2.3.2 Hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân.....	50
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM BIDV – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	53
3.1 Phương hướng chính và mục tiêu hoạt động kinh doanh từ năm 2014 – 2020 của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên	53
3.1.1. Phương hướng và mục tiêu chung.....	53
3.1.2. Phương hướng và mục tiêu cho hoạt động cho vay	55
3.2 Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên	56
3.2.1 Giải pháp nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh.....	56
3.2.2 Đổi mới về quy trình nghiệp vụ.....	61
3.2.3 Nâng cao ứng dụng công nghệ hiện đại trong ngân hàng.....	64
3.2.4 Nâng cao chất lượng nghiệp vụ của cán bộ nhân viên ngân hàng	65
3.3 Kiến nghị	67
3.3.1 Với Ngân hàng nhà nước.....	67
3.3.2 Với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV.....	68
KẾT LUẬN	
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Tên đầy đủ
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
ĐT&PT	Đầu tư và phát triển
DN	Doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TMCP	Thương mại cổ phần
VHĐ	Vốn huy động

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

Trang

Bảng 2.1. Kết cấu nguồn vốn huy động tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013	24
Bảng 2.2. Hoạt động cho vay tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013	27
Bảng 2.3. Cơ cấu thu - chi dịch vụ tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013	29
Bảng 2.4: Cơ cấu Doanh số cho vay (DSCV) phân theo thời gian tại ngân hàng BIDV Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013.....	42
Bảng 2.5: Cơ cấu Doanh số thu nợ phân theo thời gian tại ngân hàng BIDV Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	44
Bảng 2.6: Tình hình dư nợ và huy động vốn tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	45
Bảng 2.7: Vòng quay vốn tín dụng tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	45
Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn tại BIDV- chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013	46
Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ xấu tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013	47
Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay phân theo thời hạn giai đoạn 2011-2013	43
Biểu đồ 2.2: Tỷ lệ nợ xấu tại Ngân hàng BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011- 2013.	48
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP ĐT & PT Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên	22

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm trở lại đây, nền kinh tế Việt Nam đã có những bước phát triển rõ rệt và ngân hàng chính là một trong những yếu tố quan trọng cấu thành nên sự phát triển đó. Trong các hoạt động của ngân hàng, cho vay là nghiệp vụ mũi nhọn, là nguồn sinh lợi chủ yếu quyết định sự phát triển, tồn tại của ngân hàng và ảnh hưởng đến mọi hoạt động, lĩnh vực khác trong nền kinh tế. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mang lại, nghiệp vụ cho vay cũng mang đến nhiều rủi ro từ đó ảnh hưởng không nhỏ đến các chủ thể kinh tế khác. Vào những năm 2011 - 2013, khi nền kinh tế Việt Nam gặp nhiều thách thức lớn và lâm vào cuộc khủng hoảng chung với nền kinh tế thế giới thì chất lượng cho vay cũng bị ảnh hưởng không nhỏ. Theo thông báo mới nhất của Cơ quan Thanh tra, Giám sát Ngân hàng (thuộc Ngân hàng nhà nước Việt Nam) vào cuối tháng 2 năm 2014, tỷ lệ nợ xấu chính thức được xác định là vào khoảng 9% - 10% trên tổng dư nợ của toàn bộ hệ thống ngân hàng (số liệu này cũng giống với với tỉ lệ nợ xấu đạt mức 9,71% mà Ủy ban Giám sát Tài chính Quốc gia công bố vào sáng ngày 24/04/2014). Tỷ lệ nợ xấu cao bất ngờ này đã đặt ra một câu hỏi lớn và đáng báo động về chất lượng hoạt động cho vay tại các ngân hàng thương mại hiện nay.

Thực tế cho thấy, hoạt động cho vay đang tồn tại nhiều vấn đề, chẳng hạn nhiều dự án kinh doanh không hiệu quả vẫn được vay vốn, kết quả là ngân hàng không thu hồi được khoản cho vay đã cấp. Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên cũng không nằm ngoài số đó. Với mục đích tìm hiểu chất lượng cho vay và các vấn đề xoay quanh hoạt động cho vay tại chi nhánh, em đã chọn đề tài: ***“Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên”*** làm đề tài nghiên cứu khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Một là, hệ thống hóa các vấn đề về chất lượng cho vay trong các ngân hàng thương mại.

Hai là, phân tích, đánh giá thực trạng về chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên, bao gồm những thành tựu đạt được và những hạn chế còn tồn tại, qua đó xác định các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tại chi nhánh.

Ba là, trên cơ sở những đánh giá, phân tích có được, đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng cho vay tại chi nhánh nói riêng và cho các ngân hàng thương mại nói chung.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài có đối tượng nghiên cứu là chất lượng hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại, cụ thể là chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên, bao gồm các văn bản pháp lý áp dụng, quy trình nghiệp vụ, thực trạng và những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện nghiệp vụ này.

4. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài có phạm vi nghiên cứu là ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thái Nguyên, dựa trên những số liệu báo cáo về tình hình hoạt động cho vay tại chi nhánh, có tham khảo một số thông tin trên tạp chí, báo điện tử của BIDV trong khoảng thời gian 2011 - 2013.

5. Phương pháp nghiên cứu.

Để hoàn thành được mục tiêu nghiên cứu, khóa luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp tổng hợp (để tổng hợp thông tin và số liệu, tài liệu cho vay, những thông tin trên tạp chí, báo điện tử của BIDV).
- Phương pháp thu thập số liệu, thống kê số liệu, xử lý số liệu
- Phương pháp phân tích báo cáo tài chính và kết quả kinh doanh.
- Phương pháp so sánh số liệu giữa các năm.
- Phương pháp hệ thống hóa và khái quát hóa vấn đề nghiên cứu v.v...

6. Kết cấu Khóa luận tốt nghiệp

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục và tài liệu tham khảo, phụ lục thì nội dung chính của khóa luận bao gồm ba chương:

Chương I: Lý luận cơ bản về chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

Chương II: Thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên

Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên

CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

Trong nền kinh tế hàng hóa, cùng một thời gian luôn có những người tạm thời thừa vốn, có vốn nhàn rỗi và có nhu cầu cho vay. Bên cạnh đó cũng luôn có những người thiếu vốn và có nhu cầu đi vay. Hiện tượng này làm nảy sinh mối quan hệ kinh tế khi vốn tạm thời được dịch chuyển từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn với điều kiện hoàn trả vốn và lãi vay – là lợi nhuận thu được do nhượng quyền sử dụng vốn vay. Cùng với thời gian thuật ngữ “cho vay” ra đời, được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau phù hợp với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế thị trường.

Theo PGS.TS. Mai Văn Bạ (2009), “Cho vay của NHTM là việc chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ NHTM sang cho khách hàng vay sau một thời gian nhất định quay trở lại NHTM với lượng giá trị lớn hơn lượng giá trị ban đầu. Hay có thể hiểu cho vay của NHTM là quan hệ giữa một bên là người cho vay bằng cách chuyển giao tiền hoặc tài sản cho bên người vay để sử dụng trong một thời gian nhất định với cam kết của người vay là hoàn trả cả gốc và lãi khi đến hạn”.

Theo Luật các Tổ chức tín dụng (2010), “Cho vay là hình thức cấp tín dụng theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”.

Cho vay của ngân hàng thương mại là một hoạt động vô cùng quan trọng và không thể thiếu trong sự cung ứng vốn cho nền kinh tế, nhờ đó mà phần lớn nhu cầu vốn cho doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân được thỏa mãn. Với công nghệ ngân hàng hiện nay, hoạt động cho vay ngân hàng trở thành một hoạt động không thể thiếu ở cả trong nước và quốc tế.

1.1.2. Các hình thức cho vay của ngân hàng thương mại

Trong nền kinh tế thị trường, hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại tồn tại dưới nhiều hình thức đa dạng khác nhau và ngày càng trở nên phong phú hơn đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế. Chính vì vậy, đứng trên góc độ của một ngân hàng thương mại, việc phân loại cho vay là thực sự cần thiết để sử dụng và quản lý có hiệu quả. Còn việc áp dụng hình thức nào cho phù hợp là phụ thuộc nhu cầu, khả năng và các đặc điểm kinh tế cũng như quy mô của khách hàng. Căn cứ vào tính chất và đặc điểm của các khoản cho vay, người ta có thể phân loại cho vay theo nhiều tiêu chí

khác nhau. Tuy nhiên, trên thực tế áp dụng, cho vay thường được phân loại căn cứ vào các tiêu chí như sau:

1.1.2.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

Ngân hàng xem xét quyết định cho khách hàng vay theo các thể loại ngắn hạn, trung hạn và dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh dịch vụ, đời sống và các dự án đầu tư phát triển, trong đó:

Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn từ 12 tháng trở xuống. Mục đích của loại cho vay này thường là nhằm tài trợ vốn lưu động cho doanh nghiệp.

Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng với mục đích thường là đầu tư vào tài sản cố định.

Cho vay dài hạn là các khoản cho vay có thời hạn từ trên 60 tháng trở lên và nhằm mục đích tài trợ cho các dự án đầu tư của khách hàng.

1.1.2.2. Căn cứ vào phương thức cho vay

Căn cứ phương thức cho vay, có thể phân loại cho vay thành các loại sau:

Cho vay từng lần: là hình thức cho vay tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Một số khách hàng sử dụng vốn chủ sở hữu và tín dụng thương mại là chủ yếu, chỉ khi có nhu cầu thời vụ, hay mở rộng sản xuất đặc biệt mới vay ngân hàng, tức là vốn từ ngân hàng chỉ tham gia vào một số giai đoạn nhất định của chu kỳ sản xuất kinh doanh.

Cho vay theo hạn mức: là hình thức cho vay theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng. Được áp dụng đối với những khách hàng có nhu cầu vay vốn ngắn hạn, có quan hệ vay vốn thường xuyên và có mức độ tín nhiệm cao về sử dụng vốn vay, hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định, mặt hàng đa dạng. Hạn mức cho vay được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh và nhu cầu vay vốn của khách hàng. Trong kỳ khách hàng có thể vay trả nhiều lần, song dư nợ không được vượt quá hạn mức cho vay. Một số trường hợp ngân hàng quy định hạn mức cuối kỳ. Dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức. Tuy nhiên đến cuối kỳ, khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức.

Cho vay theo dự án đầu tư: áp dụng đối với các khách hàng đủ điều kiện thực hiện dự án đầu tư sản xuất kinh doanh, dịch vụ cụ thể theo quy định. Ngân hàng sẽ giải ngân vốn vay một hay nhiều lần theo hợp đồng cho vay đã ký kết phù hợp với yêu cầu sử dụng vốn thực tế của khách hàng trong thời hạn giải ngân đã thỏa thuận. Thông thường nguồn trả nợ của khách hàng được lấy từ khấu hao và lợi nhuận của dự án cho vay.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: là phương thức tài trợ ngắn hạn theo đó ngân hàng cho vay bằng cách cho phép khách hàng rút tiền vượt quá số dư trên tài khoản vẫn lai trong phạm vi số tiền và thời gian nhất định.

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

Hình thức cho vay này phân loại dựa trên tài sản đảm bảo liên quan đến khoản vay:

Cho vay có tài sản đảm bảo: khi cấp khoản vay này, ngân hàng yêu cầu có tài sản đảm bảo dưới hình thức cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của người thứ ba. Tài sản đảm bảo có thể là tài sản hình thành từ khoản vay, bất động sản, động sản, giấy tờ có giá, hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: ngược lại hình thức cho vay có tài sản đảm bảo, với những khoản vay này, ngân hàng không yêu cầu tài sản cầm cố, thế chấp hay bảo lãnh của bên thứ ba.

1.1.2.4. Căn cứ vào mục đích sử dụng tiền vay

Giống như tên gọi, tiêu chí chủ yếu để phân biệt các khoản vay trong hình thức cho vay này chính là dựa vào lĩnh vực kinh tế mà khoản vay được sử dụng, bao gồm:

Cho vay bất động sản: Các khoản vay này được cấp cho khách hàng với mục đích đầu tư vào bất động sản ví dụ như mua đất đai, nhà xưởng, văn phòng, mua chung cư để ở v.v...

Cho vay công thương nghiệp: Đây là khoản vay được ngân hàng cấp với mục đích phục vụ cho việc trang trải chi phí mua hàng hóa, nguyên vật liệu, trả lương, nộp thuế của các doanh nghiệp.

Cho vay nông nghiệp: Loại hình vay này được áp dụng với các khách hàng hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp.

Cho vay tiêu dùng cá nhân: là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm cả cá nhân và hộ gia đình ví dụ như cho vay mua ô tô, cho vay trang trải chi phí sinh hoạt...

Cho vay kinh doanh xuất nhập khẩu: là các khoản vay nhằm tài trợ cho hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu.

1.1.2.5. Theo đối tượng tham gia quy trình cho vay

- Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng.

- Cho vay gián tiếp: Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Ngân hàng cho vay qua các tổ, đội, hội, nhóm như nhóm sản xuất, Hội nông dân, Hội

cựu chiến binh, Hội phụ nữ... Các tổ chức này thường liên kết các thành viên theo một mục đích riêng, song chủ yếu đều hỗ trợ nhau, bảo vệ quyền lợi cho mỗi thành viên.

Ngân hàng có thể chuyển một vài khâu của hoạt động cho vay sang các tổ chức trung gian như thu nợ, phát tiền vay... Tổ chức trung gian cũng có thể đứng ra bảo đảm cho các thành viên vay, hoặc các thành viên trong nhóm bảo lãnh cho một thành viên vay. Điều này rất thuận tiện khi người vay không có hoặc không đủ tài sản thế chấp.

Ngân hàng cũng có thể cho vay thông qua người bán lẻ các sản phẩm đầu vào của quá trình sản xuất. Việc cho vay theo cách này sẽ hạn chế người vay sử dụng tiền sai mục đích.

1.1.2.6. Căn cứ vào phương pháp hoàn trả

Cho vay có thời hạn: là loại cho vay có thỏa thuận thời hạn trả nợ cụ thể theo hợp đồng. Cho vay có thời hạn bao gồm cho vay có nhiều kì hạn trả nợ cụ thể (hay còn gọi là cho vay trả góp) và cho vay hoàn trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn cụ thể.

Cho vay không có thời hạn cụ thể: đối với loại cho vay này, ngân hàng có thể yêu cầu hoặc người đi vay tự nguyện trả nợ bất kì lúc nào, nhưng phải báo trước một thời gian hợp lý, thời gian này có thể được thỏa thuận trong hợp đồng.

1.1.3. Quy trình cho vay của ngân hàng thương mại

Quy trình cho vay là tổng hợp các công việc cụ thể mà cán bộ tín dụng và các phòng ban có liên quan trong ngân hàng phải thực hiện khi cấp vốn cho khách hàng. Để chuẩn hoá quá trình tiếp xúc, phân tích, cho vay và thu nợ, mỗi ngân hàng thường tự xây dựng cho mình một quy trình cho vay. Giữa các ngân hàng, quy trình ấy có thể có sự khác biệt, tùy thuộc vào đặc điểm và khả năng tổ chức quản lý của ngân hàng, tuy nhiên nhìn chung lại quy trình cho vay đều bao gồm 6 bước sau:

Bước 1 Nhận hồ sơ cho vay: khách hàng có nhu cầu vay vốn đến ngân hàng làm thủ tục xin vay. Tại đây cán bộ tín dụng hướng dẫn cho khách hàng cách lập hồ sơ đầy đủ và đúng quy định của ngân hàng, hồ sơ cho vay thường bao gồm: hồ sơ pháp lý, hồ sơ kinh tế và hồ sơ vay.

Bước 2 Thẩm định nguồn vay: Quá trình thẩm định bao gồm :

- Thẩm định đặc điểm của nguồn vay
- Thẩm định mục đích sử dụng vốn vay
- Thẩm định tình hình tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng
- Thẩm định tài sản đảm bảo.

Bước 3 Xét duyệt và quyết định cho vay: Sau quá trình thẩm định, cán bộ tín dụng thông báo lại với cấp trên để trình lên hội đồng xét duyệt, đưa ra quyết định cho vay. Sau khi đã quyết định, ngân hàng phải lập văn bản thông báo cho khách biết rõ nội dung (nếu không cho vay phải ghi chi tiết lý do).

Bước 4 Hoàn tất thủ tục pháp lý và tiến hành giải ngân:

Sau khi xét duyệt và quyết định cho vay, ngân và khách hàng tiến hành kí kết hợp đồng cho vay.

Các yếu tố chủ yếu của một hợp đồng cho vay bao gồm:

- Khách hàng: họ tên, địa chỉ, tư cách pháp nhân (nếu có).
- Mục đích sử dụng: khách hàng phải ghi rõ khoản vay được sử dụng để làm gì.
- Số tiền hoặc hạn mức cho vay mà ngân hàng cam kết cấp cho khách hàng.
- Lãi suất áp dụng: mức lãi suất mà khách hàng phải trả, lãi suất cố định hay thay đổi, các điều kiện thay đổi lãi suất.
- Mức phí để có được cam kết cho vay từ ngân hàng, tính theo tỷ lệ phần trăm trên hạn mức cam kết.
- Thời hạn cho vay: là thời hạn mà trong đó ngân hàng cho khách hàng vay vốn, tính từ lúc đồng vốn đầu tiên của ngân hàng được phát ra đến lúc đồng vốn và lãi cuối cùng được ngân hàng thu về.
- Các loại đảm bảo: các nội dung như định giá, bảo hiểm, quyền sở hữu, quyền chuyển nhượng hoặc bán, quyền sử dụng các tài sản đảm bảo... đều phải được quy định rõ trong hợp đồng.
- Điều kiện và kỳ hạn giải ngân.
- Cách thức, thời điểm thanh toán gốc và lãi.

Các điều kiện khác: về kiểm soát tài sản thế chấp, kiểm soát hoạt động sử dụng vốn của người vay, điều kiện phát mại tài sản, phạt vi phạm hợp đồng...

Sau khi kí kết hợp đồng cho vay, ngân hàng tiến hành giải ngân cho khách hàng.

Bước 5 Kiểm tra trong quá trình cho vay: Sau khi giải ngân cho khách hàng, ngân hàng phải kiểm soát xem khách hàng có sử dụng tiền vay đúng mục đích hay không. Việc thu thập thông tin về khách hàng:

Tất cả thông tin phản ánh theo chiều hướng tốt thể hiện chất lượng cho vay đang được đảm bảo.

Nếu chất lượng khoản vay đang bị đe dọa cần có biện pháp xử lý kịp thời.

Ngân hàng có quyền thu hồi nợ trước hạn, ngừng giải ngân nếu bên đi vay vi phạm hợp đồng cho vay.

Bước 6 Thu hồi nợ hoặc đưa ra quyết định cho vay mới: Khi khách hàng đã trả hết nợ gốc và lãi đúng hạn, quan hệ cho vay giữa ngân hàng và khách hàng sẽ kết thúc. Tuy nhiên bên cạnh các khoản cho vay an toàn, vẫn tồn tại các khoản cho vay mà đến thời điểm hoàn trả khách hàng không trả được nợ. Cho nên ngân hàng phải tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra quyết định mới: có cho khách hàng gia hạn nợ hay là bán tài sản đảm bảo để bù đắp rủi ro.

Tóm lại, quy trình cho vay của mỗi ngân hàng cần được xây dựng sao cho phù hợp với các quy định của pháp luật, với từng nhóm khách hàng và với từng loại hình, sản phẩm cho vay của ngân hàng. Quy trình cho vay phải đảm bảo để ngân hàng có đủ các thông tin cần thiết nhưng không gây phiền hà cho khách hàng. Một quy trình cho vay được xây dựng hợp lý sẽ làm tăng hiệu quả hoạt động, giảm thiểu rủi ro và nâng cao lợi nhuận của ngân hàng.

1.1.4. Vai trò của hoạt động cho vay

1.1.4.1. Đối với ngân hàng thương mại

Ngân hàng là tổ chức kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ, hoạt động dựa trên ba mục tiêu chính: an toàn, thuận tiện và sinh lời. Ngày nay, sản phẩm ngân hàng cung ứng ngày càng trở nên đa dạng và phong phú theo nhu cầu phát triển của xã hội nhưng hoạt động cho vay vẫn là nghiệp vụ mũi nhọn quan trọng của các NHTM, đó không chỉ là hoạt động truyền thống mà còn là nghiệp vụ sinh lời chủ yếu, chiếm tỉ trọng lớn trong tổng tài sản của ngân hàng. Thông qua hoạt động cho vay, ngân hàng không những có khoản thu từ chi phí khách hàng sử dụng vốn đem lại mà còn thu thêm lợi nhuận từ việc cung cấp dịch vụ, đồng thời tạo được mối quan hệ lâu dài trong tương lai với các khách hàng mới, củng cố niềm tin tưởng của các khách hàng truyền thống và tạo ra nhiều môi trường kinh doanh, đưa tên tuổi của ngân hàng đến với công chúng nhiều hơn góp phần nâng cao vị thế và khả năng cạnh tranh của NHTM trong thời điểm hiện tại.

1.1.4.2. Đối với khách hàng

Cho vay ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu về vốn ngắn hạn cũng như vốn dài hạn của khách hàng, từ các món vay nhỏ để trang trải chi phí sinh hoạt, chi phí tiêu dùng, chi phí hoạt động sản xuất kinh doanh đến các khoản vay lớn để mở rộng đầu tư vào nhiều lĩnh vực. Trong nền kinh tế ngày càng có nhiều biến động như hiện nay, các doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế đang tham gia vào cuộc cạnh tranh gay gắt, luôn có những nhu cầu phát sinh để tăng khả năng sản xuất, phát triển thị trường, nâng cao thị phần và nâng cao chất lượng sản phẩm. Nhưng muốn thực hiện được các kế hoạch này, cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức cần phải có một lượng vốn nhất định để đáp ứng các hoạt động đó và cho vay ngân hàng là giải pháp tối ưu nhất để họ tiếp cận

được đồng vốn khi thị trường tài chính ở Việt Nam chưa hoàn thiện. Bên cạnh đó, với nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống không ngừng, cho vay ngân hàng cũng là kênh cấp vốn hấp dẫn cho cá nhân và hộ gia đình với phương thức cho vay tiêu dùng hoặc cho vay trả góp ví dụ như cho vay mua ô tô, các gói cho vay bất động sản, mua nhà... Đây là việc không những có lợi cho khách hàng, ngân hàng mà còn thúc đẩy kinh tế phát triển, nâng cao an sinh xã hội.

1.1.4.3. Đối với nền kinh tế

Cho vay ngân hàng góp phần thúc đẩy quá trình mở rộng mối giao lưu kinh tế quốc tế. Cho vay ngân hàng đã trực tiếp tham gia trong quan hệ thanh toán quốc tế, các hoạt động xuất nhập khẩu hàng hoá, tài trợ cho các hoạt động thương mại, xuất nhập khẩu, đổi mới công nghệ và ứng dụng khoa học kỹ thuật vào sản xuất trong nước góp phần tăng trưởng kinh tế và mở ra sự giao lưu giữa nước ta với các nước khác trên thế giới về cả lĩnh vực kinh tế và văn hóa.

Cho vay ngân hàng góp phần điều tiết kinh tế vĩ mô, thúc đẩy quá trình luân chuyển tiền tệ, điều tiết khối lượng tiền trong lưu thông và kiểm soát lạm phát. Thông qua hoạt động cho vay, khối lượng tiền trong lưu thông sẽ tăng lên khi thực hiện hoạt động cho vay và ngược lại sẽ giảm xuống khi thực hiện hoạt động thu nợ, do đó sẽ góp phần điều tiết khối lượng tiền trong toàn bộ nền kinh tế. Mặt khác cũng nhờ hoạt động cho vay của các NHTM, NHNN có thể biết được phạm vi, phương hướng đầu tư, hiệu quả đầu tư vào các ngành kinh tế từ đó ban hành chính sách tiền tệ thích hợp. Như vậy bằng các công cụ như hạn mức cho vay, lãi suất cho vay NHNN có thể kiểm soát, điều tiết lưu thông tiền tệ đảm bảo khối lượng tiền cần thiết cho lưu thông nhằm ổn định giá trị đồng tiền, tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển.

1.2. Chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại

Sản phẩm nào cũng có chất lượng, chính vì vậy cho vay ngân hàng - một loại sản phẩm của ngân hàng cung ứng phục vụ các khách hàng của mình cũng có chất lượng riêng, tuy nhiên vì ngành ngân hàng là một ngành kinh tế đặc biệt, liên quan chặt chẽ đến nhiều lĩnh vực của nền kinh tế nên chất lượng cho vay ngân hàng có những đặc trưng riêng. Để có cái nhìn tổng quát về định nghĩa chất lượng cho vay ngân hàng cần phải xem xét từ nhiều quan điểm khác nhau, từ góc độ của khách hàng, ngân hàng và với sự phát triển của xã hội.

- *Đối với ngân hàng:* cũng như bất kì doanh nghiệp nào trong nền kinh tế, ngân hàng phải hoạt động kinh doanh làm sao để thu lại càng nhiều thu nhập cho chủ sở hữu càng tốt. Theo quan điểm của ngân hàng thì chất lượng cho vay là mức độ an toàn,

thuận tiện và khả năng sinh lời do hoạt động cho vay mang lại. Chất lượng cho vay được thể hiện ở chất lượng của từng khoản vay khác nhau. Mỗi khoản vay có chất lượng sẽ góp phần tạo nên chất lượng chung của hoạt động cho vay của mỗi NHTM. Chất lượng cho vay còn thể hiện ở phạm vi, mức độ giới hạn cho vay phải phù hợp với quy định của NHNN và phải bảo đảm được khả năng cạnh tranh trên thị trường, làm lành mạnh hoá các quan hệ kinh tế, phục vụ tăng trưởng và phát triển kinh tế xã hội. Điều này thể hiện ở chỉ tiêu lợi nhuận hợp lý, dư nợ tăng trưởng ổn định, tỷ lệ nợ quá hạn vừa phải, đảm bảo cơ cấu giữa nguồn vốn ngắn hạn, trung và dài hạn.

- *Đối với khách hàng*: mục tiêu của khách hàng là tối đa hóa giá trị tài sản của mình, cụ thể hơn là tối đa hóa giá trị sử dụng của khoản vay. Chính vì thế để đánh giá chất lượng cho vay, với khách hàng cái họ quan tâm là lãi suất, kì hạn, quy mô của khoản vay, phương thức giải ngân, thời gian ra quyết định cho vay và hình thức thu nợ, thanh lý hợp đồng cho vay mà ngân hàng đưa ra có thỏa mãn nhu cầu của họ hay không, làm sao để các thủ tục được giải quyết nhanh gọn, tiết kiệm thời gian và chi phí hợp lý nhưng vẫn đảm bảo các nguyên tắc và quy định cho vay. Nếu tất cả các yếu tố này đều đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và thu được kết quả tốt thì khoản cho vay đó được coi là có chất lượng tốt và ngược lại.

- *Đối với nền kinh tế*: cho vay phải hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh và lưu thông hàng hóa, là kênh dẫn vốn từ chủ thể thừa vốn đến chủ thể thiếu vốn trong nền kinh tế, giải quyết công ăn việc làm cho người lao động, xây dựng cơ sở hạ tầng kinh tế, vừa thúc đẩy tiêu dùng, vừa thu hút tối đa nguồn vốn trong nước, đồng thời tranh thủ vốn đầu tư nước ngoài phục vụ cho quá trình xây dựng và phát triển kinh tế.

Nói tóm lại, chất lượng cho vay ngân hàng là chỉ tiêu kinh tế tổng hợp, đánh giá mức độ thỏa mãn nhu cầu về vốn cho vay và mang lại lợi ích kinh tế cho khách hàng, đáp ứng mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội và đảm bảo lợi ích kinh tế, sự an toàn vốn đầu tư của ngân hàng.

1.1.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Các chỉ tiêu định tính

Đây là nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay trên cơ sở pháp lý, việc tuân thủ các quy chế, quy trình nghiệp vụ, việc thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng cho vay

Nhóm chỉ tiêu này nhằm đánh giá tình hình, quy chế, chế độ, thể lệ cho vay của ngân hàng.

- *Cho vay phải dựa theo ba nguyên tắc*: (1) vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích; (2) vốn vay phải được đảm bảo bằng giá trị vật tư hàng hóa tương đương;

(3) vốn vay phải được hoàn trả cả gốc và lãi đúng thời hạn cam kết trong hợp đồng tín cho vay. Trên thực tế cho thấy, khi một trong ba nguyên tắc này bị coi nhẹ, hoặc quá nhấn mạnh nguyên tắc này xem nhẹ nguyên tắc kia sẽ dẫn đến tình trạng không chính xác và thiếu chặt chẽ trong quy trình cho vay và thẩm định sau này, dẫn đến các khách hàng không tốt vẫn nhận được khoản vay, và kết quả là ngân hàng khó thu lại được khoản cho vay đã cấp do khách hàng mất khả năng thanh toán, phá sản. Khi nói đến chất lượng cho vay, phải xem xét ngân hàng có tuân thủ nghiêm ngặt cả ba nguyên tắc trên hay không.

- *Thủ tục và quy chế cho vay*: đây là khâu tiếp xúc đầu tiên của khách hàng đối với ngân hàng. Từ thủ tục lập hồ sơ vay vốn, quy định về cho vay, quá trình giải ngân, giám sát thu nợ có hợp lý hay không... sẽ tạo ấn tượng cho khách hàng. Yêu cầu về thủ tục hồ sơ vay vốn cần đơn giản, rõ ràng nhưng cũng đáp ứng đầy đủ các quy định và nguyên tắc về cho vay. Bên cạnh đó quy trình thực hiện cần tuân thủ, chuẩn xác, thận trọng trong công tác thẩm định về tài sản đảm bảo, năng lực tài chính, năng lực pháp lý của khách hàng... nhằm đưa ra được quyết định cho vay hợp lý, vừa phục vụ tốt cho khách hàng và vừa phòng ngừa rủi ro.

- *Tinh thần, thái độ phục vụ và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên ngân hàng nói chung và cán bộ tín dụng nói riêng*. Khách hàng sẽ có ấn tượng tốt nếu đến giao dịch với ngân hàng họ cảm thấy an toàn, thái độ nhân viên thân thiện, sẵn sàng lắng nghe và giúp đỡ họ. Nếu cán bộ tín dụng có năng lực và đạo đức nghề nghiệp, làm việc chuyên nghiệp thì không những tạo được niềm tin, mối quan hệ tốt với khách hàng mà còn ảnh hưởng lớn đến chất lượng của các khoản vay. Đây là một nhân tố rất quan trọng vì với trình độ chuyên môn cao và có kinh nghiệm, khi thẩm định cán bộ tín dụng sẽ đưa ra các quyết định hiệu quả, đúng đắn, hạn chế rủi ro. Để được như vậy cán bộ tín dụng cần có các kỹ năng như: giao tiếp, đặt câu hỏi, lắng nghe, cảm nhận và phân tích khi phỏng vấn khách hàng vay vốn cũng như khi tham gia thẩm định hồ sơ tín dụng.

- *Cơ sở vật chất, công nghệ ứng dụng trong ngân hàng hiện đại*. Các chỉ tiêu về mặt định tính được coi là tốt khi khả năng đáp ứng kịp thời và đầy đủ nhu cầu vay vốn hợp lý của khách hàng. Để thực hiện được điều này ngân hàng cần có hệ thống thông tin liên lạc hiện đại, khi những điều này được đáp ứng thì nghiệp vụ của ngân hàng sẽ thực hiện một cách toàn diện hơn, đồng thời trợ giúp đắc lực và tạo hứng khởi cho các cán bộ tín dụng. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại giúp ngân hàng tiếp cận được những thông tin phục vụ cho công tác thẩm định tốt nhất như: thông tin về khách hàng, thông tin về tính hiệu quả của dự án, về thị trường, xu hướng phát triển, giá cả, tính

cạnh tranh... từ đó hỗ trợ rất nhiều trong công tác thẩm định và giúp đưa ra quyết định cho vay một cách chính xác nhất.

Ngoài ra chất lượng cho vay còn được xem xét thông qua tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng, mạng lưới ngân hàng, tình hình khai thác tiềm năng của ngân hàng trên địa bàn hoạt động cũng như chất lượng của các sản phẩm cho vay của ngân hàng.

1.1.2.2. Các chỉ tiêu định lượng

- Doanh số cho vay

Đây là chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay của ngân hàng đối với nền kinh tế. Doanh số cho vay phản ánh lượng vốn mà ngân hàng đã giải ngân. Con số này thể hiện hoạt động cho vay của ngân hàng đang mở rộng hay thu hẹp khi so sánh qua các năm. Tuy nhiên việc doanh số cho vay tăng không phải lúc nào cũng tốt và doanh số cho vay thu hẹp không phải lúc nào cũng xấu. Điều này còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác như tiềm lực của ngân hàng, tâm lý người đi vay và điều kiện nền kinh tế trong thời gian nhất định.

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà ngân hàng đã cho vay trong một thời kỳ nhất định, thường tính theo năm tài chính.

Chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng doanh số cho vay tuyệt đối.

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tuyệt đối} = \text{Tổng doanh số cho vay năm (t)} - \text{Tổng doanh số cho vay năm (t-1)}$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay năm (t) tăng so với doanh số cho vay năm trước đó (t-1) là bao nhiêu. Chỉ tiêu này lớn hơn 0, tức là số tiền ngân hàng cấp cho khách hàng để tiêu dùng tăng lên, từ đó thể hiện rằng hoạt động cho vay của ngân hàng đã được mở rộng.

Chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng doanh số cho vay tương đối.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng doanh số tương đối} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng doanh số tuyệt đối}}{\text{Tổng doanh số cho vay năm (t-1)}} \cdot 100\%$$

- Tổng dư nợ

Đây là chỉ tiêu tổng quan phản ánh lượng vốn cho vay mà ngân hàng đã cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm cụ thể. Hiểu một cách khác, dư nợ cho vay chính là khoản tiền mà khách hàng còn phải trả cho ngân hàng. Tăng trưởng dư nợ cho vay là một tín hiệu tốt nếu dòng vốn chảy vào đúng các lĩnh vực được khuyến khích đầu tư bởi nó cho thấy kênh cho vay cho doanh nghiệp và người dân đã được khơi thông.

Tổng dư nợ phân chia theo thời gian bao gồm: dư nợ ngắn hạn, dư nợ trung và dài hạn. Thường thì tổng dư nợ cao càng thể hiện quy mô ngân hàng lớn, mới có cơ hội mở rộng quy mô hoạt động cho vay. Cho nên đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay vì nếu chỉ tiêu này thấp nghĩa là quy mô vốn ngân hàng nhỏ, phòng kinh doanh và marketing hoạt động không hiệu quả do đó chất lượng cho vay không cao. Tuy nhiên hiện nay cũng có ý kiến dù tổng dư nợ là một trong số các hệ thống chỉ tiêu nhưng chưa thể đánh giá chất lượng cho vay cao hay thấp chỉ dựa vào chỉ tiêu này mà phải xem xét mức độ an toàn và tính lành mạnh của nó.

Chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng dư nợ tuyệt đối:

$$\begin{array}{ccccc} \text{Giá trị tăng trưởng dư} & & \text{Tổng dư nợ} & & \text{Tổng dư nợ} \\ \text{nợ tuyệt đối} & = & \text{năm (t)} & - & \text{năm (t-1)} \end{array}$$

Chỉ tiêu này lớn hơn 0 chứng tỏ số tiền khách hàng nợ ngân hàng hàng năm tăng lên, tức là hoạt động cho vay được mở rộng. Chỉ tiêu này nhỏ hơn 0 chứng tỏ số tiền khách hàng nợ ngân hàng giảm đi, dư nợ cho vay năm sau thấp hơn năm trước cho thấy hoạt động cho vay ngày càng kém phát triển từ đó ngân hàng cần có các biện pháp để đẩy mạnh hoạt động cho vay.

Chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng dư nợ tương đối:

$$\text{Tăng trưởng tương đối} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tuyệt đối}}{\text{Tổng dư nợ năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng dư nợ năm (t) so với năm (t-1).

Từ đó đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao thì hoạt động cho vay của ngân hàng càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại chỉ tiêu này thấp cho thấy ngân hàng đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch cho vay chưa hiệu quả.

- Vòng quay vốn tín dụng

Đây là chỉ tiêu thường được các NHTM tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn cho vay và chất lượng cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Vòng quay vốn tín dụng thể hiện tốc độ luân chuyển các khoản vay mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế, nói cách khác, chỉ tiêu này cho biết ngân hàng thu được nợ từ khách hàng là bao nhiêu để có thể lại cho vay mới. Đây là chỉ tiêu quan trọng được các ngân hàng tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn cho vay và hiệu quả cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Vòng quay vốn tín dụng cao chứng tỏ nguồn vốn vay ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham

gia vào nhiều chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hóa. Với một số vốn nhất định, vòng quay vốn tín dụng càng nhanh thì ngân hàng càng tiết kiệm chi phí để tiếp tục đầu tư vào các lĩnh vực khác, do đó càng tạo ra nhiều lợi nhuận cho ngân hàng hơn. Chỉ số này được tính như sau:

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

Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn. Như vậy hệ số càng cao phản ánh tình hình quản lý vốn tín dụng càng tốt, chất lượng cho vay càng tốt.

- *Nợ quá hạn*

Đây là chỉ số quan trọng để đo lường chất lượng nghiệp vụ cho vay. Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ tại một thời điểm nhất định, thường là cuối tháng, cuối quý hoặc cuối năm. Chỉ tiêu này càng lớn thể hiện chất lượng cho vay càng kém và ngược lại. Theo Thông tư số 09/2014/TT-NHNN của NHNN ban hành quy định về mạng lưới hoạt động của NHTM có hiệu lực từ ngày 20/3/2014, NHTM phải thực hiện đầy đủ quy định về phân loại, nợ, trích lập dự phòng rủi ro và tỷ lệ nợ quá hạn so với tổng dư nợ không được vượt quá 3%. Đồng thời nợ quá hạn cũng cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đối với các khoản vay. Với quy định mới của NHNN, chỉ cần người vay không thực hiện đúng các cam kết của mình trong hợp đồng cho vay và không được tổ chức cho vay chấp nhận gia hạn nợ thì tất cả khoản nợ còn lại đều bị chuyển sang nợ quá hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn thể hiện khả năng rủi ro cho vay của ngân hàng đến đâu, như đã nói tỷ lệ này càng cao thì ngân hàng càng gặp khó khăn hơn, mặc dù có thể không đương đầu với rủi ro mất vốn do có tài sản đảm bảo nhưng sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh của ngân hàng vì không một khách hàng nào muốn vay vốn hoặc gửi tiền tại một ngân hàng liên tục phát mại tài sản thế chấp. Tỷ lệ nợ quá hạn cao sẽ ảnh hưởng đến khả năng thanh khoản và kế hoạch kinh doanh khiến vòng quay vốn thấp và làm cho các chi phí cơ hội tăng lên.

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

Mặt khác, để đánh giá chính xác hơn chỉ tiêu này, người ta chia tỷ lệ nợ quá hạn ra thành 2 loại:

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ lệ nợ quá hạn} \\ \text{có khả năng thu hồi (\%)} \end{array} = \frac{\text{Nợ quá hạn có khả năng thu hồi}}{\text{Dư nợ quá hạn}} \times 100\%$$

Nợ quá hạn không có khả năng thu hồi

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn không có khả năng thu hồi (\%)} = \frac{\text{Dư nợ quá hạn}}{\text{Dư nợ quá hạn}} \times 100\%$$

Hai chỉ tiêu này giúp ngân hàng thấy được bao nhiêu phần trăm trong tổng nợ quá hạn có khả năng thu hồi và bao nhiêu phần trăm còn lại không có khả năng thu hồi để ngân hàng đưa ra các chính sách và chiến lược hợp lý hơn trong hiện tại và tương lai, từ đó đánh giá chính xác hơn chất lượng cho vay. Thông thường, các ngân hàng có chỉ số nợ quá hạn thấp thì chất lượng cho vay cao và ngược lại. Tuy nhiên, đôi khi chỉ tiêu này chưa phản ánh được hết chất lượng cho vay của một ngân hàng. Vì bên cạnh những ngân hàng có tỉ lệ nợ quá hạn hợp lý do thực hiện tốt các khâu trong quy trình cho vay thì vẫn tồn tại những ngân hàng thông qua việc cho vay không chuyển nợ quá hạn theo quy định.

- Tổng vốn huy động / Tổng dư nợ cho vay

Chỉ tiêu này cho biết ngân hàng cho vay được bao nhiêu trên một đồng vốn huy động. Do ngân hàng phải trả lãi cho các khoản tiền mà ngân hàng đi vay nên cần tận dụng hết sức các khoản vốn huy động để tạo ra lợi nhuận bù đắp chi phí và có lãi. Mục đích của ngân hàng là từ số vốn huy động được, làm sao tạo ra được nhiều khoản cho vay lành mạnh và có hiệu quả, góp phần mở rộng và tăng cường sự ổn định hoạt động của ngân hàng.

Trên đây là các chỉ tiêu về mặt định tính và định lượng trong việc đánh giá chất lượng cho vay của NHTM. Các chỉ tiêu này có mối quan hệ chặt chẽ, liên quan với nhau, từ số liệu của chỉ tiêu này để có được tỉ lệ của chỉ tiêu kia. Vì thế khi đánh giá tổng quát về chất lượng hoạt động cho vay của một ngân hàng, cần xem xét tổng thể các yếu tố này trong điều kiện kinh tế từng thời điểm để có những kết luận, đánh giá hợp lý.

1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Các nhân tố chủ quan

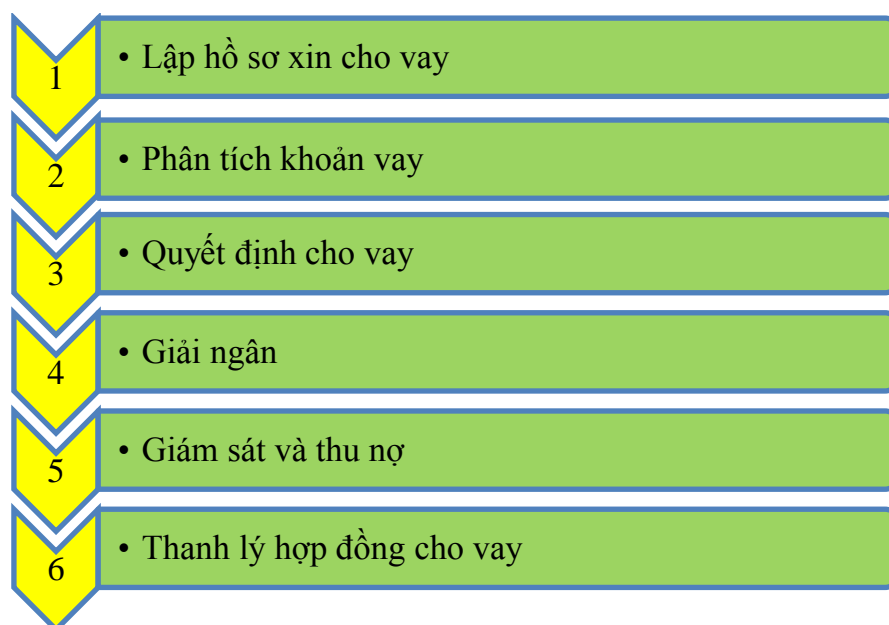
- Chính sách cho vay

Chính sách cho vay là tổng thể các quy định của ngân hàng về hoạt động cho vay nhằm đưa ra định hướng và hướng dẫn các nhân viên ngân hàng trong việc cho vay đối với khách hàng. Tổng thể các quy định này bao gồm toàn bộ các vấn đề liên quan đến cho vay như: quy mô, lãi suất cho vay, kỳ hạn các khoản vay, tài sản đảm bảo, hạn mức cho vay, các mức lệ phí, phạm vi, các khoản cho vay có vấn đề và các nội dung khác... Chính sách cho vay đóng vai trò rất quan trọng trong phương hướng hoạt động cho vay của ngân hàng, là văn bản thể hiện chiến lược, phương châm, đường lối của

ngân hàng trong việc thực thi các giao dịch cho vay, đảm bảo các mục tiêu đề ra. Một chính sách cho vay đúng đắn, hợp lý, khoa học sẽ thu hút được nhiều khách hàng vay vốn và đảm bảo khả năng an toàn, lợi nhuận của ngân hàng. Bất kì ngân hàng nào muốn có chất lượng cho vay tốt đều phải có một chính sách cho vay vừa rõ ràng, phù hợp với ngân hàng của mình, vừa tuân theo những quy định chung được ban hành bởi NHNN cho các tổ chức tín dụng, nhằm đảm bảo sự an toàn và phát triển cho toàn hệ thống.

- Quy trình cho vay

Về nguyên tắc, các quy trình cho vay của các ngân hàng có nội dung cơ bản tương tự nhau, tuy nhiên về chi tiết lại có nhiều khác biệt. Điều này phụ thuộc vào quy mô ngân hàng, cấu trúc các loại cho vay, năng lực của đội ngũ nhân sự và mức độ ứng dụng công nghệ tin học. Tuy nhiên quy trình thường bao gồm 6 bước cơ bản:



Việc xây dựng quy trình cho vay hợp lý sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Thêm vào đó dựa vào quy trình cho vay, ngân hàng sẽ thiết lập các thủ tục hành chính cho phù hợp với quy định của luật pháp, đảm bảo mục tiêu an toàn trong kinh doanh. Mặt khác, quy trình cho vay còn là cơ sở để kiểm soát tiến trình cho vay và điều chỉnh chính sách cho vay phù hợp với thực tiễn. Thông qua kiểm tra quy trình, nhà quản trị ngân hàng sẽ xác định được những khâu, những công việc cần điều chỉnh cũng như hướng đào tạo, phân công trong tương lai để từ đó hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.

- Mô hình tổ chức của ngân hàng

Ngân hàng được tổ chức một cách khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các bộ phận, các phòng ban, tạo cơ sở để tiến hành các nghiệp vụ

cho vay một cách hiệu quả, quản lý tốt các khách hàng và khoản vay đồng thời giải quyết kịp thời các khoản nợ có dấu hiệu xấu. Ngược lại với một mô hình không rõ ràng sẽ tạo sự chông chéo lại trong việc phân chia khối lượng công việc, gây ra sự thiếu chặt chẽ, thiếu trách nhiệm của cán bộ tín dụng đối với công việc - điều này là vô cùng nguy hiểm. Chính vì vậy công tác tổ chức ngân hàng, kiểm soát nội bộ phải được hết sức chú ý, phải đảm bảo đúng người đúng việc, phát huy được khả năng của mỗi người và tạo sự phối hợp nhịp nhàng trong toàn bộ máy.

- Chất lượng đội ngũ nhân sự

Một ngân hàng với đội ngũ lãnh đạo và nhân viên có trình độ chuyên môn cao, có đạo đức, giàu kinh nghiệm và nhiệt tình, tâm huyết với nghề sẽ mang lại lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng, sở dĩ như vậy vì cán bộ tín dụng là người tham gia trực tiếp vào tất cả các khâu trong quy trình cho vay. Nếu cán bộ tín dụng thành thạo nghiệp vụ, được đào tạo chuyên sâu, có kiến thức và kỹ năng tốt sẽ đánh giá chính xác tính khả thi của dự án, độ nhạy bén với thị trường, xác định được báo cáo tài chính có chân thực hợp lý không, khách hàng có uy tín hay không và phát hiện được những hành vi cố ý gian lận của khách hàng. Tương tự như vậy, với những cá nhân không có đạo đức nghề nghiệp, cố tình vi phạm pháp luật nhằm chuộc lợi cho bản thân sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng cho vay và gây thâm hụt tài sản, ảnh hưởng nghiêm trọng đến kết quả kinh doanh của ngân hàng, gây ra hình ảnh xấu trong mắt khách hàng. Trên thực tế, đã xảy ra rất nhiều trường hợp nhân viên tín dụng tiếp tay cho khách hàng làm hồ sơ không trung thực, khiến phát sinh những khoản vay không an toàn cho ngân hàng, không có đầy đủ tài sản đảm bảo vẫn được cấp vốn vay. Chính vì vậy nên ngân hàng muốn nâng cao chất lượng cho vay thì không thể không chú ý đến yếu tố con người.

- Cơ sở vật chất kĩ thuật hiện đại, ứng dụng công nghệ cao

Có thể nói, công nghệ thông tin được xem như một xu hướng chính trong hoạt động ngân hàng hiện đại thập niên vừa qua, là yếu tố giúp các ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh thông qua việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, chiếm lĩnh thị phần bằng các thiết bị giao dịch tự động, tăng cường năng lực và hiệu quả hoạt động kinh doanh của các NHTM, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tăng vòng quay tiền tệ, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Với cơ sở vật chất kĩ thuật hiện đại, hình ảnh của ngân hàng không những trở nên chuyên nghiệp hơn trong mắt khách hàng mà cốt lõi hơn, ngân hàng phục vụ tốt hơn cho các nghiệp vụ của mình, rút ngắn thời gian giao dịch, giải phóng sức lao động, giảm bớt các thủ tục phê duyệt hợp đồng cho vay, đảm bảo kiểm soát rủi ro và quản lý tập trung nghiệp vụ cho vay. Hơn thế, việc ứng dụng công nghệ còn giúp ngân hàng lưu trữ

được các thông tin cho vay từ các khách hàng cũ và kết nối được với các trung tâm thông tin cho vay trong và ngoài nước nhằm có được các dữ liệu chính xác, đầy đủ về khách hàng. Điều này rất quan trọng do số lượng, chất lượng của thông tin thu được có liên quan đến mức độ chính xác trong việc phân tích, thẩm định và đánh giá về thị trường, khách hàng để đưa ra quyết định phù hợp dẫn đến khả năng phòng ngừa rủi ro trong hoạt động kinh doanh càng lớn, chất lượng cho vay càng cao.

1.1.3.2. Các nhân tố khách quan

- Nhân tố từ phía khách hàng

Trong quan hệ cho vay, khách hàng chính là một chủ thể, là đối tác làm ăn của ngân hàng, quyết định kết quả hoạt động kinh doanh và chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng, vì vậy tất cả các vấn đề liên quan đến đối tượng này như: khách hàng không có năng lực tài chính, kinh doanh thua lỗ, sử dụng vốn sai mục đích hay đạo đức của khách hàng... có liên quan mật thiết đến chất lượng cho vay. Nếu khách hàng làm ăn không hiệu quả hay gặp rủi ro phát sinh như mất mùa, thiên tai, trộm cắp, cháy nhà xưởng... Doanh nghiệp kinh doanh sẽ không có lợi nhuận, thậm chí làm ăn lỗ vốn và dẫn đến hậu quả không thể trả nợ cả gốc và lãi cho ngân hàng, dẫn đến nợ xấu nợ khó đòi thậm chí nợ khoanh cho ngân hàng, làm giảm chất lượng cho vay và ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống ngân hàng và kinh tế xã hội. Tuy nhiên việc khách hàng không trả nợ đúng hạn cũng có thể xuất phát từ chủ ý của khách hàng, họ có khả năng trả nợ nhưng không muốn và trốn tránh thực hiện nghĩa vụ đó. Vì vậy công tác thẩm định kiểm tra uy tín, đạo đức của khách hàng trước khi quyết định giải ngân cũng là việc rất đáng lưu tâm.

- Nhân tố từ môi trường kinh tế - xã hội

Môi trường kinh tế phát triển sẽ tạo điều kiện thuận lợi để các chủ thể trong nền kinh tế hoạt động hiệu quả, thúc đẩy mở rộng cho vay, tạo điều kiện nâng cao chất lượng cho vay. Tuy nhiên môi trường kinh tế cũng thường xuyên thay đổi phụ thuộc vào từng thời kì. Ví dụ như khi lạm phát cao, lãi suất thực tế sẽ giảm và nếu ngân hàng không cân đối các khoản mục tài sản có nhạy cảm với lãi suất và khoản mục bên nguồn vốn thì các khoản cho vay có thể sẽ không mang lại hiệu quả do sự không trùng khớp về kì hạn giữa nhận tiền gửi và cho vay. Hay như khi nền kinh tế tăng trưởng quá nóng, Ngân hàng nhà nước sử dụng chính sách tiền tệ thắt chặt để đảm bảo tăng trưởng bền vững thì các NHTM sẽ phải xem xét một cách kĩ lưỡng khi tài trợ vốn cho nền kinh tế thay vì các quyết định giải ngân nhanh chóng như trước kia.

Môi trường chính trị xã hội cũng đóng góp vai trò quan trọng không kém. Chính trị xã hội ổn định sẽ tạo lòng tin đối với các nhà đầu tư trong và ngoài nước,

khuyến họ mạnh dạn triển khai các dự án kinh doanh, là cơ sở tốt cho hoạt động cho vay diễn ra suôn sẻ.

- Nhân tố từ môi trường pháp lý

Dù các quy định cho vay của mỗi NHTM có sự khác biệt nhưng vẫn phải tuân thủ đầy đủ các quy định ban hành bởi NHNN cũng như của luật pháp Việt Nam. Một đất nước nếu có hệ thống pháp lý rõ ràng, đầy đủ, chặt chẽ và thống nhất sẽ giúp ngân hàng và khách hàng dễ dàng hơn trong việc làm thủ tục cấp vốn – vay vốn và đảm bảo công bằng giữa các bên. Đồng thời theo các nhà đầu tư quốc tế, nếu môi trường pháp lý của một quốc gia rõ ràng, ổn định, chặt chẽ và bảo vệ quyền lợi của họ thì họ cũng sẽ mạnh dạn đầu tư về dài hạn hơn. Thực tế cũng chứng minh rằng, chỉ khi thực hiện đúng pháp luật thì quan hệ cho vay mới mang lại lợi ích cho các bên tham gia, hạn chế tối đa rủi ro, nâng cao chất lượng cho vay và góp phần phát triển kinh tế bền vững. Tại Việt Nam, nền kinh tế đang trên đà phát triển tuy nhiên khung pháp lý và luật pháp chưa được đổi mới tương xứng. Hơn nữa, các thay đổi về chính sách và việc diễn giải về pháp luật hiện hành có thể dẫn đến những hậu quả không mong đợi dành cho toàn bộ hệ thống ngân hàng. Hiện nay, Việt Nam đã và đang nỗ lực để xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý mới cho tổ chức tín dụng, giúp các cơ quan có thẩm quyền quản lý chặt chẽ hơn để hoạt động tín dụng diễn ra an toàn, lành mạnh.

1.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại

1.3.1. Đối với nền kinh tế quốc dân

Vốn đóng một vai trò quan trọng trong nền kinh tế của mỗi quốc gia. Một nền kinh tế phát triển hay không là thể hiện ở việc tạo lập ra nhiều nguồn vốn. Ngân hàng thương mại chính là một chủ thể đáp ứng nhu cầu tạo lập ra những nguồn vốn đó. Ngân hàng sẽ là trung gian tập trung, huy động phần lớn các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội để cung cấp vốn kịp thời cho các doanh nghiệp đang cần vốn để mở rộng sản xuất, cải tiến thiết bị máy móc, công nghệ.

Nâng cao chất lượng cho vay tức là ngân hàng đã góp phần hoàn thành tốt các mục tiêu kinh tế xã hội như ổn định giá trị đồng tiền, kiềm chế lạm phát, thay đổi cơ cấu và tăng trưởng kinh tế theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa, tăng năng suất lao động xã hội, giải quyết việc làm cho dân cư trong cộng đồng....

1.3.2. Đối với ngân hàng

Nâng cao chất lượng cho vay ngân hàng sẽ làm tăng uy tín của ngân hàng đối với khách hàng. Từ đó thu hút được nhiều khách hàng, tăng nguồn vốn cho vay và tăng khả năng cung cấp dịch vụ của ngân hàng.

Nâng cao chất lượng cho vay còn giúp ngân hàng thực hiện tốt hai mục tiêu là lợi nhuận và an toàn. Tăng chất lượng cho vay là tăng khả năng sinh lời từ các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng, giảm chi phí quản lý giảm thiệt hại không thu hồi được nợ.

Nâng cao chất lượng cho vay giúp ngân hàng nâng cao trình độ nghiệp vụ, có thêm kinh nghiệm quý báu trong việc xử lý tình huống, có óc phán đoán tốt, từ đó nâng cao uy tín ngân hàng, mở rộng hoạt động của mình.

Nâng cao chất lượng cho vay giúp ngân hàng thực hiện tốt nhiệm vụ cấp trên giao phó, góp phần thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế của đất nước theo định hướng của Nhà nước.

1.3.3. Đối với khách hàng

Nâng cao chất lượng cho vay là khách hàng còn được hưởng các ưu đãi về dịch vụ nhanh chóng, thuận lợi từ phía ngân hàng, không phải lo lắng về các thủ tục rườm rà, chỉ cần tập trung vào sản xuất kinh doanh. Nâng cao chất lượng cho vay giúp cho các đối tượng khách hàng doanh nghiệp giảm được chi phí hoạt động sản xuất kinh doanh (do doanh nghiệp có được vốn vay trong thời gian ngắn nhất với chi phí- lãi suất thấp nhất), nắm bắt được cơ hội mở rộng sản xuất kinh doanh và thu thêm được lợi nhuận.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – BIDV CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN

2.1 Tổng quan về ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam –BIDV chi nhánh Thái Nguyên

2.1.1. *Khái quát quá trình hình thành và phát triển*

Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) được thành lập theo quyết định số 177/TTg ngày 26/4/1957 của Thủ tướng Chính phủ với tên gọi ban đầu là Ngân hàng kiến thiết Việt Nam. Trong quá trình phát triển, ngân hàng lần lượt đổi tên từ Ngân hàng kiến thiết Việt Nam thành Ngân hàng đầu tư và xây dựng Việt Nam (24/6/1981), và có tên là Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam từ 14/11/1990 cho tới nay.

BIDV là một trong những NHTM lớn nhất, lâu đời nhất Việt Nam, và hiện là ngân hàng có tổng tài sản lớn thứ hai trong tất cả các ngân hàng, với 300 nghìn tỷ đồng tính đến 31/12/2009, chỉ sau ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank).

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển BIDV – chi nhánh Thái Nguyên, trực thuộc Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam, được thành lập ngày 26/04/1957 với tên gọi ban đầu là Phòng cấp phát vốn Kiến thiết cơ bản trực thuộc Ty Tài chính Bắc Thái, tiền thân của Ngân hàng Kiến thiết Bắc Thái. Đến năm 1996, trên cơ sở tách Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Thái thành 2 chi nhánh cấp I là Thái Nguyên và Bắc Kạn, chi nhánh Ngân hàng ĐT&PT Thái Nguyên chính thức được thành lập theo quyết định số 267/QĐ-TCCB ngày 20/12/1996 của Chủ tịch Hội đồng Quản trị Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam. Chi nhánh hiện nay có trụ sở chính đặt tại số 653 đường Lương Ngọc Quyến, Thành phố Thái Nguyên.

Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên thực hiện xong dự án hiện đại hóa công nghệ ngân hàng từ năm 2005 và trở thành ngân hàng hàng đầu tại địa bàn trong việc ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại vào phục vụ hoạt động ngân hàng. Các giao dịch tại trụ sở chính cũng như các điểm giao dịch nhỏ lẻ đều được thực hiện trên máy tính và các trang thiết bị chuyên dụng hiện đại và được quản lý tập trung tại trụ sở chính. Hiện nay, BIDV chi nhánh Thái Nguyên là ngân hàng có mạng lưới ATM lớn nhất tỉnh, tham gia kết nối thanh toán thẻ trên hệ thống Banknet, Smarlink với các ngân hàng như Viettinbank, Agribank, ABbank (ngân hàng An Bình), Techcombank,... Chi nhánh cũng là đơn vị đầu tiên trên địa bàn triển khai lắp đặt và vận hành máy chấp nhận thẻ (POS) tại các cửa hàng, siêu thị lớn với hệ thống 36 máy.

Trải qua gần 60 năm hoạt động và phát triển, ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV nói chung và chi nhánh BIDV Thái Nguyên nói riêng cũng đạt được các thành tích nhất định trong hoạt động kinh doanh và đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội. Cũng như hệ thống ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV, với phương châm “Chia sẻ cơ hội – Hợp tác thành công”, chi nhánh BIDV Thái Nguyên đang từng bước thực hiện mục tiêu của mình: “Xây dựng ngân hàng ĐT&PT Việt Nam thành Tập đoàn Tài chính – Ngân hàng đa sở hữu, kinh doanh đa lĩnh vực với các hoạt động tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, chứng khoán và đầu tư tài chính – tài sản – bất động sản ngang tầm các tập đoàn tài chính ngân hàng tiên tiến trong khu vực Đông Nam Á”.

Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên là đơn vị thành viên, là đại diện theo ủy quyền của ngân hàng BIDV nhằm thực hiện tất cả nghiệp vụ cơ bản của một NHTM như:

- Huy động vốn: nhận tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiền gửi thanh toán của tất cả các tổ chức, dân cư trong nước và nước ngoài bằng đồng Việt Nam hoặc ngoại tệ. Bên cạnh đó ngân hàng còn phát hành các chứng chỉ tiền gửi, giấy tờ có giá và các hình thức huy động vốn khác.

- Thực hiện cấp tín dụng đến cá nhân, hộ gia đình, các DN và tổ chức với đầy đủ các phương thức như: cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.

- Cung ứng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản với các phương tiện như: thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác thông qua tài khoản của khách hàng.

- Tiếp nhận tài trợ, vốn ủy thác của NHNN và các tổ chức đơn vị trong địa bàn tỉnh cho các chương trình phát triển kinh tế xã hội.

- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán L/C, bảo lãnh cho các DN và các tổ chức tín dụng khác địa bàn trong và ngoài tỉnh. Đồng thời làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng.

- Đầu tư dưới hình thức mua cổ phần, hùn vốn, liên doanh, mua tài sản và các hình thức đầu tư khác.

- Thực hiện các dịch vụ tư vấn về tiền tệ, tài chính, xây dựng và tư vấn về dự án đầu tư theo yêu cầu của khách hàng.

Ngoài ra chi nhánh còn thực hiện thanh toán liên ngân hàng cho một số tổ chức kinh tế, chuyển tiền trong và ngoài nước, tài trợ thương mại quốc tế, bảo lãnh ngân hàng, kinh doanh ngoại hối, tư vấn đầu tư xây dựng trong địa bàn tỉnh Thái Nguyên... Vì đề tài khóa luận liên quan đến vấn đề cho vay ngân hàng, nên phần này xin phép

giới thiệu tập trung hơn vào các nghiệp vụ liên quan đến hoạt động cho vay tại chi nhánh.

Các sản phẩm dịch vụ cho vay mà chi nhánh sẵn sàng cung cấp cho khách hàng gồm có:

- *Cho vay mua ô tô dành cho khách hàng tổ chức*
- *Cho vay ngắn hạn thông thường*
- *Cho vay trung, dài hạn thông thường*
- *Cho vay đầu tư dự án*
- *Cho vay thi công xây lắp*
- *Cho vay đóng tàu*
- *Cho vay đầu tư dự án bất động sản*
- *Cho vay đầu tư dự án thủy điện*

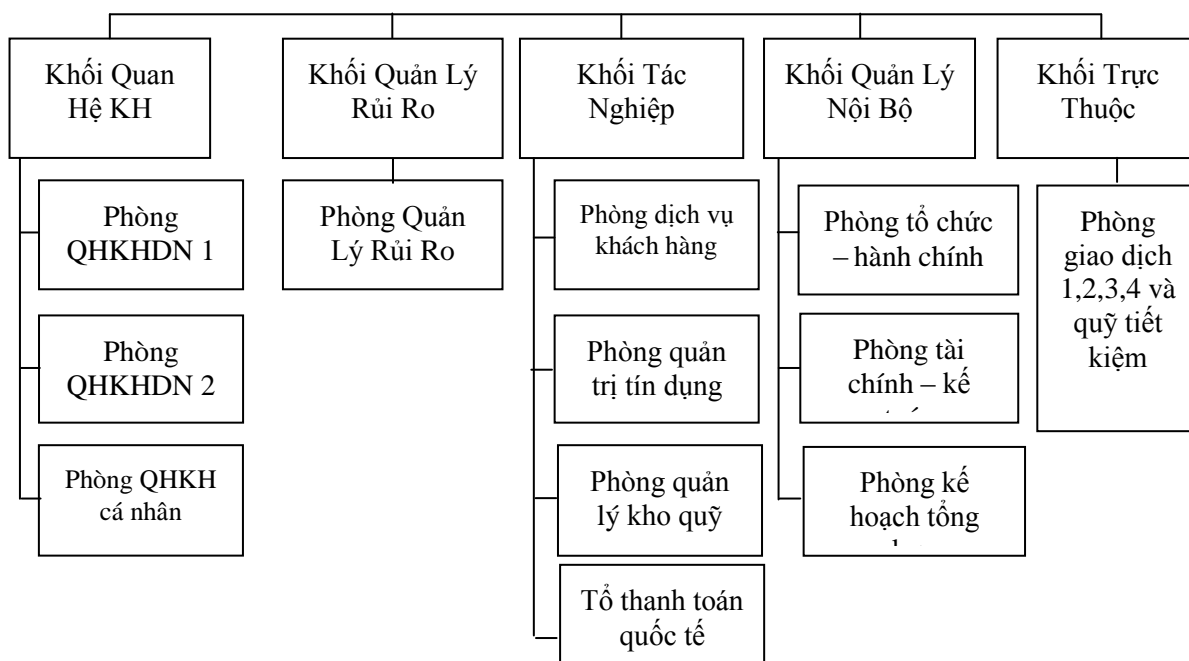
(Nguồn: Phòng tổ chức- hành chính)

Với sự cạnh tranh không ngừng nghỉ giữa các NHTM hiện nay, ngân hàng BIDV Thái Nguyên cũng ý thức được nghĩa vụ và trách nhiệm của mình trong việc phát triển sản phẩm dịch vụ để phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Dù trong lĩnh vực cho vay nào, ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên cũng luôn cố gắng hết sức hoàn thành tốt các nhiệm vụ, cung cấp các sản phẩm với chất lượng tốt nhất, phù hợp với định hướng phát triển kinh tế của tỉnh, cống hiến vì lợi ích phát triển của cộng đồng.

2.1.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên

Tính đến ngày 31/12/2013, tổng số cán bộ công nhân viên của Chi nhánh là 156 người, trong đó số lao động có trình độ từ đại học trở lên chiếm trên 80%. Công tác tuyển dụng được tiến hành hàng năm một cách công khai, nghiêm túc theo quy định chung của ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV, bảo đảm tuyển chọn được người có năng lực phù hợp với chuyên môn của từng công việc để phục vụ cho chi nhánh. Các cán bộ trong chi nhánh cũng luôn có ý thức tự học tập, lao động, không ngừng trau dồi và bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ, nâng cao trình độ để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc. Mô hình tổ chức của chi nhánh theo Dự án Tái cơ cấu ngân hàng ĐT&PT Việt Nam giai đoạn 2 gồm có Ban giám đốc, bên dưới là 11 phòng, tương ứng với 5 khối: Khối Quan hệ khách hàng, Khối Quản lý rủi ro, Khối Tác nghiệp, Khối Quản lý nội bộ và Khối Trục thuộc. Sơ đồ tổ chức chi nhánh được mô tả như sau:

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP ĐT & PT Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên



(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổ chức – Ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên)

Trong đó:

Giám đốc: là người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc NHĐT&PT Việt Nam về điều hành BIDV- chi nhánh Thái Nguyên.

Các phó giám đốc: được giám đốc phân công phụ trách 1 số công việc và trực tiếp chỉ đạo một số phòng thuộc bộ máy của chi nhánh.

* Chức năng, nhiệm vụ của một số phòng ban tại BIDV- chi nhánh Thái Nguyên:

- **Phòng quan hệ khách hàng (PQHKH):** Thực hiện nhiệm vụ tiếp thị khách hàng, đề xuất tín dụng và chăm sóc khách hàng. Tiền thân của phòng quan hệ khách hàng chính là phòng tín dụng, vẫn chịu trách nhiệm là nơi gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng vay, thẩm định và đề xuất tín dụng, phân loại nợ và phân tích nợ quá hạn... nhưng không chỉ giới hạn ở việc đó, khối này còn có thêm nhiệm vụ tiếp thị tới khách hàng các sản phẩm của chi nhánh, không chỉ là các sản phẩm vay vốn mà cả các sản phẩm khác như tiền gửi, thẻ...

- **Phòng dịch vụ khách hàng:** Chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch đối với khách hàng là các doanh nghiệp, cá nhân và tổ chức khác như: Thực hiện việc giải ngân vốn vay cho khách hàng trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt; mở tài khoản cho khách hàng, chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng về tài khoản hiện thời và tài khoản mới; thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng; thực hiện các giao dịch thanh toán chuyển tiền cho khách hàng...

- Phòng quản trị tín dụng (PQTTD): chịu trách nhiệm kiểm tra sự hợp lệ và đầy đủ của các hồ sơ vay vốn, nhập các thông tin vào máy và lưu giữ hồ sơ. Muốn mượn hồ sơ ra khỏi PQTTD, phải được sự đồng ý của giám đốc hoặc phó giám đốc, để đảm bảo các hồ sơ được lưu giữ không bị mất mát, thất lạc và các thông tin được đảm bảo an toàn.
- Phòng tài chính kế toán: thực hiện công tác kế toán, tài chính cho toàn bộ hoạt động của chi nhánh (không trực tiếp làm nhiệm vụ kế toán khách hàng và tiết kiệm), chịu trách nhiệm hậu kiểm (đối chiếu, kiểm soát) các chứng từ thanh toán của các phòng tại chi nhánh; lập và phân tích báo cáo tài chính, kế toán của ngân hàng; thực hiện nộp thuế, trích lập và sử dụng các quỹ...
- Phòng kế hoạch tổng hợp: thực hiện thu thập thông tin, nghiên cứu thị trường, phân tích môi trường kinh doanh; xây dựng chiến lược kinh doanh; tổng hợp, theo dõi các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh; phân tích các hoạt động kinh doanh theo quý, năm; tổng hợp báo cáo, cung cấp các thông tin kinh tế...
- Tổ thanh toán quốc tế: thực hiện các nghiệp vụ trong tài trợ thương mại phục vụ các giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu cho khách hàng trên cơ sở các hạn mức, khoản vay, bảo lãnh, L/C đã được phê duyệt; mở L/C có ký quỹ của khách hàng; thực hiện tư vấn về nghiệp vụ ngoại thương, thanh toán quốc tế; hỗ trợ đàm phán với đối tác nước ngoài cho khách hàng; lập báo cáo hoạt động nghiệp vụ thanh toán quốc tế theo quy định.

2.1.3. Một số kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013

2.1.3.1 Tình hình huy động vốn

Trong điều kiện kinh tế sau khủng hoảng, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp hết sức khó khăn, thanh khoản của ngân hàng thấp, mức thu nhập của đa số người lao động bị suy giảm, chi tiêu và đầu tư trở nên hạn chế dẫn đến mức cạnh tranh giữa các NHTM trên địa bàn ngày càng trở nên gay gắt khiến hoạt động huy động vốn thực sự rơi vào tình trạng khó khăn. Xong bằng những giải pháp quyết liệt, sáng tạo với việc đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, chi nhánh vẫn giữ được quy mô tăng trưởng khá cao trong lĩnh vực này. Đối với hệ thống BIDV nói chung và chi nhánh BIDV Thái Nguyên nói riêng, huy động vốn từ tiền gửi khách hàng và phát hành giấy tờ có giá tăng trưởng mạnh mẽ trong vòng ba năm từ 2011 – 2013. Trong kết cấu vốn huy động thì tiền gửi dân cư chiếm tỉ trọng lớn nhất (khoảng hơn 70%) góp phần chuyển dịch cơ cấu vốn, tăng tính ổn định của nguồn vốn. Chi nhánh tập trung vào đối tượng này vì huy động vốn nhân rồi trong dân cư sẽ có mức độ rủi ro thấp, nhưng giá trị sinh lời cao hơn, ngân hàng lại không phải trả thêm một số khoản phí. Để có được lòng tin và ngày càng có nhiều đối tượng khách hàng đến gửi tiền,

Ban Giám đốc và cán bộ viên chức đơn vị luôn đề cao văn hoá kinh doanh. Cùng với đó là công khai, minh bạch hoá các mức, kỳ hạn lãi suất để khách hàng biết, chọn lựa hình thức gửi tiền đảm bảo an toàn và có lợi nhất. Chi nhánh đã tập trung chỉ đạo các bộ phận nghiệp vụ tăng cường công tác huy động vốn với hàng loạt các sản phẩm truyền thống và hiện đại như: tiền gửi tiết kiệm tích lũy, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm ỏ trứng vàng, tiết kiệm rút dần, tiết kiệm năng động, tiết kiệm gửi góp...

Bảng 2.1. Kết cấu nguồn vốn huy động tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		So sánh 2012/2011		So sánh 2013/2012	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	(%)	Số tuyệt đối	Tỉ trọng (%)	Số tuyệt đối	Tỉ trọng (%)
Tổng VHD	2.532	100	3.182	100	3.928	100	650	25,7	746	23,44
1.Phân theo kỳ hạn	2.532	100	3.182	100	3.928	100	650	25,7	746	23,44
Không kỳ hạn	945,6	37,3	1084,23	34,07	1.280,9	32,61	138,63	14,7	196,67	18,13
Có kỳ hạn	1586,4	62,7	2.097,77	65,93	2.647,1	67,39	511,37	32,2	307,23	14,6
2.Phân theo TPKT	2.532	100	3.182	100	3.928	100	650	25,7	746	23,44
Dân cư	1254,2	49,53	1.584	49,8	2.012,4	51,23	329,8	26,29	428,4	27,05
Tổ chức KT	1.277,8	50,47	1.598	50,2	1.915,6	48,77	320,2	25,06	317,6	19,88
3.Phân theo loại tiền	2.532	100	3.182	100	3.928	100	650	25,7	746	23,44
VNĐ	1.859,84	73,5	2.392,77	75,2	3.115,55	79,3	532,93	28,7	722,78	30,2
Ngoại tệ	672,16	26,5	789,23	24,8	812,45	20,7	117,07	17,4	23,22	3,1

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Xét về cơ cấu VHD theo kỳ hạn: Tiền gửi không kì hạn và có kì hạn đều tăng qua các năm. Tuy nhiên sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn của ngân hàng luôn hấp dẫn khách hàng hơn so với sản phẩm tiền gửi không kỳ hạn.

Tình hình cụ thể: Tiền gửi không kì hạn ngày càng tăng nhưng lại giảm về tỷ trọng. Năm 2011 chiếm tỷ trọng 37,3%. Năm 2012 đạt 1084,23 tỷ chiếm tỷ trọng 34,07%, tăng 14,7% so với năm 2011. Trong năm 2013, tiền gửi không kỳ hạn là 1280,9 tỷ đồng nguồn này lại tăng 18,13 % so với năm 2012, , tuy nhiên tỷ trọng lại giảm chỉ còn chiếm 32,61%. Đối với tiền gửi có kì hạn tăng mạnh cả về số tuyệt đối và tỷ trọng. Năm 2012 tăng lên 511,37 tỷ đồng, số tăng tương đối là 32,2% so với năm 2011, chiếm tỷ trọng là 65,93% và năm 2013 tăng số tuyệt đối là 307,23 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 14,6 % so với năm 2012. Năm 2013 tiền gửi có kỳ hạn là 2.647,1 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 67,39%. Qua đó cho thấy thực tế tiền gửi có kì hạn chiếm tỷ trọng cao hơn tiền gửi không kỳ hạn.

Kết quả này xuất phát từ những nguyên nhân sau: Thứ nhất, tiền gửi không kỳ hạn là nguồn tiền không ổn định, lãi suất thấp nên khách hàng không mặn mà và ngân hàng chỉ duy trì ở mức thấp phục vụ cho nhu cầu thanh toán. Thứ hai, từ năm 2012 đến đầu năm 2013, để điều hành chính sách tiền tệ quốc gia, Ngân hàng Nhà nước định hướng điều hành giảm lãi suất huy động để phù hợp với diễn biến tiền tệ và cân đối vĩ mô. Xuất phát từ tâm lý khách hàng do không dự báo được các biến động của lãi suất, người dân có xu hướng gửi tiền ngắn hạn hoặc có kì hạn để hạn chế rủi ro khi lãi suất huy động giảm; mặt khác để thuận tiện cho việc sử dụng tiền khi có nhu cầu phát sinh nên nguồn gửi tiết kiệm ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn. Bên cạnh đó tiền gửi tiết kiệm trung và dài hạn được duy trì tương đối ổn định nên khoản tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng cao và có xu hướng ngày càng tăng. Điều này sẽ giúp NH chủ động với các kế hoạch kinh doanh hơn.

Xét về cơ cấu VHD theo thành phần KT: Trong giai đoạn 2011 – 2013, VHD từ dân cư cũng tăng mạnh cả về số tuyệt đối và tỷ trọng, trong khi đó VHD từ các tổ chức kinh tế có xu hướng giảm về số tuyệt đối và giảm về tỷ trọng. Nguồn tiền gửi từ dân cư đang ngày càng chiếm ưu thế.

Nguyên nhân: Trong giai đoạn 2011 – 2013, nền kinh tế khó khăn đã tác động trực tiếp đến các doanh nghiệp, việc sản xuất kinh doanh cũng gặp khó khăn do đó nguồn VHD từ bộ phận các tổ chức KT giảm cả về số tuyệt đối và giảm về tỷ trọng. Mặt khác chi nhánh đã định vị được khách hàng, nhận thấy được tiềm năng vốn trong dân cư rất lớn, có những chính sách tín dụng đúng đắn kịp thời, tạo được niềm tin với bộ phận khách hàng này nên ngày càng thu hút lượng tiền nhàn rỗi từ nhóm khách hàng dân cư. Cụ thể tình hình VHD từ dân cư như sau: Năm 2011, 2012, 2013 tỷ trọng lần lượt là 49,53%, 49,8% và 51,23%. Năm 2011, VHD từ dân cư là 1254,2 tỷ đồng, năm 2012 đã tăng lên đến 1.584 tỷ đồng (tăng với số tuyệt đối là 329,8 tỷ đồng, tăng số tương đối là 26,29% so với năm 2011). Năm 2013 tăng với số tuyệt đối là 428,4 tỷ

đồng, số tương đối là 27,05% so với năm 2012. Như vậy quy mô vốn tiền gửi huy động từ bộ phận dân cư có sự tăng trưởng trong 3 năm nghiên cứu. Tình hình VHD từ các tổ chức KT như sau: Năm 2011 là 1.277,8 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 50,47%. Năm 2013 đạt 1915,6 tỷ đồng, chiếm 48,77%. So với năm 2011 trong năm 2012 VHD từ các tổ chức kinh tế tăng 320,2 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 25,06 %. Năm 2013 tăng 317,6 tỷ đồng, tăng với số tương đối là 19,88% so với năm 2012.

Xét về cơ cấu VHD theo loại tiền: Ngoài nguồn vốn huy động bằng VNĐ, chi nhánh còn huy động vốn bằng ngoại tệ mà chủ yếu là tiền gửi dân cư. Nguồn huy động từ VNĐ và ngoại tệ tăng về số tuyệt đối, VHD từ VNĐ luôn chiếm tỷ trọng cao hơn và có xu hướng tăng trong khi VHD bằng ngoại tệ ngày càng giảm về tỷ trọng.

Nguyên nhân là do trong những năm gần đây, từng lượng kiều hối về Việt Nam hàng năm qua kênh chuyển tiền Western Union của chi nhánh đều tăng, các dịch vụ chuyển tiền nhanh từ nước ngoài về Việt Nam cũng ngày càng thuận tiện nhưng công tác huy động vốn ngoại tệ chưa đạt được đẩy mạnh nên tỷ trọng loại tiền này còn thấp. Thêm vào đó tình hình tỷ giá hối đoái trong giai đoạn này không ổn định, lãi suất tiền gửi bằng VNĐ cao hơn việc gửi tiết kiệm bằng USD hay EUR nên gửi tiết kiệm bằng VNĐ ngày càng chiếm tỷ trọng lớn.

Năm 2012 huy động vốn cuối kì đạt 3.182 tỷ đồng tăng số tuyệt đối là 650 tỉ tương ứng với 25,7% so với năm 2011. Năm 2013 huy động vốn cuối kỳ đạt 3.928 tỷ đồng tăng 746 tỉ tương ứng 23,44% so với năm 2012 cao hơn nhiều so mức tăng trưởng của toàn ngành ngân hàng (10%), của địa bàn (19,5%) và toàn hệ thống BIDV (6,8%). Tuy nhiên so với kế hoạch được giao, huy động vốn cuối kỳ chỉ hoàn thành 81,24%. Cơ cấu tăng giữa các bộ phận lại không đồng đều. Ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên đã tập trung nỗ lực về nhiều mặt, từ việc tìm kiếm khách hàng mới, khai thác có hiệu quả những khách hàng truyền thống, đưa ra các sản phẩm huy động phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội, kết hợp với điều chỉnh lãi suất huy động linh hoạt vào từng thời điểm, đến việc nâng cấp hệ thống các Quỹ tiết kiệm. Nhờ đó, nguồn vốn huy động qua các năm tăng trưởng cao, đảm bảo tính thanh khoản, đáp ứng nhu cầu sử dụng.

2.1.4.2 Tình hình hoạt động cho vay

Tại chi nhánh BIDV Thái Nguyên, thu nhập từ cho vay luôn chiếm khoảng trên 80% tổng thu nhập. Chính vì thế, hoạt động này luôn được coi trọng và quan tâm phát triển hàng đầu. Hơn nữa, là một ngân hàng có truyền thống cho vay đầu tư và phát triển, đặc biệt là các dự án kinh doanh, xây dựng và đầu tư lớn, chi nhánh BIDV Thái Nguyên nói riêng cũng như cả Hệ thống ngân hàng BIDV nói chung rất có uy tín trong

hoạt động cho vay. Thị phần cho vay trên địa bàn tỉnh của Chi nhánh năm 2013 chiếm khoảng 19,5%.

Có thể khái quát tình hình hoạt động cho vay tại chi nhánh BIDV Thái Nguyên qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.2. Hoạt động cho vay tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		So sánh 2012/2011		So sánh 2013/2012	
	Số tiền (Tỷ)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (Tỷ)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (Tỷ)	Tỷ trọng (%)	Số tuyệt đối	(%)	Số tuyệt đối	(%)
Tổng dư nợ	3.495	100	4.407	100	5.627	100	912	26,09	1.220	27,68
Theo đối tượng khách hàng	3.495	100	4.407	100	5.627	100	912	26,09	1.220	27,68
Doanh nghiệp	3.067	87,75	3.894,4	88,37	5.088,8	90,4	827,4	26,97	1.194,4	30,7
Cá nhân, hộ gia đình	428	12,25	512,6	11,63	538,2	9,6	84,6	19,77	25,6	4,98
Theo kỳ hạn	3.495	100	4.407	100	5.627	100	912	26,09	1.220	27,68
Ngắn hạn	2.541	72,7	2.874	65,2	3.458,2	61,46	333	13,1	584,2	20,32
Trung và dài hạn	954	27,3	1.533	34,8	2.168,8	38,54	579	60,7	635,8	41,47
Theo loại tiền	3.495	100	4.407	100	5.627	100	912	26,09	1.220	27,68
VNĐ	2.621,6	75,01	3.218,3	77,6	4006	71,2	596,7	22,76	787,7	24,48
Ngoại tệ quy đổi	873,4	24,99	1188,7	22,4	1621	28,8	315,3	36,1	432,3	36,37

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Xét theo đối tượng cho vay: Dư nợ khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân, hộ gia đình ngày càng tăng, tỷ trọng khách hàng doanh nghiệp vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ.

Dư nợ khách hàng doanh nghiệp năm 2011 chiếm tỷ trọng 87,75%. Năm 2012 là 3.894,4 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 88,37% (tăng số tuyệt đối 827,4 tỷ đồng, số tương đối 26,97% so với năm 2011). Năm 2013 tăng 1.194,4 tỷ đồng so với năm 2012 đạt mức dư nợ khách hàng doanh nghiệp là 5088,8 tỷ đồng và tỷ trọng cũng tăng lên đến 90,4%. Cùng với đó thì dư nợ cho vay cá nhân và hộ gia đình tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng dư nợ cũng tăng lên đáng kể trong giai đoạn này (tăng từ 428 tỷ đồng năm 2011 lên 538,2 tỷ đồng năm 2013). Tổng dư nợ khách hàng cá nhân và hộ gia đình năm 2012 tăng 19,77% so với năm 2011. Năm 2013 tăng 25,6 tỷ đồng so với năm 2012 nhưng mức tăng chỉ 4,98%. Qua đó ta thấy khách hàng doanh nghiệp vẫn là khách hàng chủ yếu của ngân hàng.

Xét theo thời hạn khoản vay: Trong giai đoạn 2011-2013 cho vay ngắn hạn và cho vay trung dài hạn đều có xu hướng tăng, tỷ trọng vay ngắn hạn trên tổng dư nợ có xu hướng giảm, tỷ trọng vay trung và dài hạn trên tổng dư nợ tăng. Như vậy đã có sự dịch chuyển từ kỳ hạn ngắn sang kỳ hạn dài trong cơ cấu cho vay của ngân hàng.

Tình hình các khoản vay ngắn hạn như sau: Năm 2011 vay ngắn hạn là 2.541 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 72,7%. Năm 2012 là 2.874 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 65,2% (tăng 13,1% so với năm 2011). Năm 2013 là 2.168,8 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 38,54% (tăng 41,47% so với năm 2012). Tình hình cho vay trung và dài hạn trong giai đoạn này cũng có xu hướng tăng lên về số tuyệt đối nhưng giảm về tỷ trọng: Năm 2011 là 954 tỷ đồng, tỷ trọng 27,3%. Năm 2013 tăng lên đến 2.168,8 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 38,54%.

Nguyên nhân là với các khoản vay ngắn hạn, chu kỳ sản xuất ngắn nên thời gian thu hồi vốn sẽ nhanh hơn. Đây vẫn là giải pháp an toàn và hiệu quả mà các ngân hàng hướng đến. Mặt khác lãi suất kỳ hạn dài cao hơn kỳ hạn ngắn do kỳ vọng lạm phát giảm cũng nguyên nhân dẫn tới sự dịch chuyển này.

Xét theo loại tiền: Dư nợ cho vay bằng VNĐ vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng dư nợ. Dư nợ cho vay bằng cả VNĐ và ngoại tệ đều có xu hướng tăng lên trong giai đoạn 2011- 2013.

Dư nợ cho vay bằng VNĐ năm 2012 tăng 22,76% so với năm 2011. Năm 2013 đạt 4006 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 71,2% trong tổng dư nợ (tăng 24,48% so với năm 2012). Tình hình dư nợ cho vay bằng ngoại tệ cụ thể như sau: Năm 2011, dư nợ 873,4 tỷ. Năm 2012 tăng 315,3 tỷ so với năm 2011, tổng dư nợ là 1.188,7 tỷ. Đến năm 2013

đư nợ cho vay bằng ngoại tệ tăng mạnh, tổng dư nợ đạt 1.621 tỷ đồng (tăng 36,37% so với năm 2012).

Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do chi nhánh ngày càng mở rộng hoạt động cho vay với một số doanh nghiệp trong lĩnh vực xuất nhập khẩu như: Công ty cổ phần xuất nhập khẩu Thái Nguyên, công ty TNHH xuất nhập khẩu Trung Nguyên... Tuy nhiên trong nền kinh tế đang chuyển dịch mạnh từ quan hệ vay mượn sang mua bán theo định hướng của NHNN, lãi suất cho vay VNĐ giảm mạnh hơn lãi suất cho vay USD và giao dịch ngoại tệ đã tạo điều kiện cho tín dụng nội tệ tăng trưởng vượt trội hơn so với tín dụng ngoại tệ. Tín dụng nội tệ luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ của ngân hàng.

2.1.4.3 Tình hình hoạt động dịch vụ

Từ chỗ kinh doanh chủ yếu là các sản phẩm cho vay, chi nhánh ngân hàng BIDV Thái Nguyên đã mở rộng và phát triển nhiều dịch vụ phi tín dụng như thanh toán, bảo lãnh, chuyển tiền nhanh, môi giới bảo hiểm, tư vấn tài chính, kinh doanh ngoại tệ v.v... Nhờ vậy, nguồn thu từ dịch vụ không ngừng được tăng lên. Trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, BIDV là ngân hàng có thị phần dịch vụ cao nhất với ưu thế về các sản phẩm như thanh toán, tài trợ xuất nhập khẩu, mua bán ngoại tệ, bảo lãnh. Kết quả hoạt động ở mảng dịch vụ của được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.3. Cơ cấu thu - chi dịch vụ tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Thu dịch vụ	40,00	59,48	70,20
Chi dịch vụ	7,60	14,61	20,70
Thu dịch vụ ròng	32,40	44,87	49,50

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Qua bảng trên có thể thấy chỉ tiêu thu dịch vụ ròng, tỷ trọng thu dịch vụ/lợi nhuận trước thuế được nâng dần qua các năm, đặc biệt có sự tăng trưởng mạnh trong năm 2012, cụ thể năm 2012 đạt 44,87 tỷ đồng (tăng 12,47 tỉ đồng so với năm 2011). Đây là kết quả đáng khích lệ đối với chi nhánh trước tình hình cạnh tranh gay gắt như hiện nay, thể hiện rằng bên cạnh các nghiệp vụ cơ bản của một NHTM, chi nhánh BIDV Thái Nguyên cũng đã chú trọng phát triển mảng dịch vụ nhằm bắt kịp xu thế phát triển. Điều này là do từ năm 2011 Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV

được chính thức cổ phần hóa, trở thành ngân hàng TMCP. Trong thời gian này, BIDV nói riêng và chi nhánh Thái Nguyên nói chung đã có những thay đổi, cải tổ trong cơ cấu tổ chức và hoạt động để tiến xa hơn, phát triển vượt bậc, nâng cao các hoạt động về dịch vụ hơn ngoài những nghiệp vụ truyền thống. Các hoạt động dịch vụ chủ yếu của chi nhánh trong năm 2013 gồm có:

- *Dịch vụ thanh toán và chuyển tiền trong nước:*
 - + Chuyển tiền quốc tế 1,650 món với doanh số thanh toán quốc tế đạt 153 triệu USD, tăng 9,6% so với đầu năm. Doanh số thanh toán trong nước đạt 71,687 tỉ đồng, tăng 10,5% so với năm 2012.
 - + Thu dịch vụ ròng từ hoạt động thanh toán đạt 22,1 tỉ đồng, tăng 4,26% so với năm 2012, đạt 83,19% kế hoạch
- *Tài trợ thương mại:*
 - + Tổng giá trị L/C (mở và thanh toán) là 100,07 triệu USD, tăng 10,6% so với năm trước
 - + Doanh số hoạt động tài trợ thương mại đạt 112 triệu USD, tăng 11% so với năm 2012
- *Hoạt động kinh doanh ngoại tệ*
 - + Doanh số bán ngoại tệ là 101 triệu USD, tăng 10,2% so với năm 2010
 - + Tổng thu dịch vụ ròng từ kinh doanh ngoại tệ và phái sinh đạt 19,5 tỷ đồng, hoàn thành 100% kế hoạch.
- *Hoạt động bảo lãnh*
 - + Phí bảo lãnh đạt 4,8 tỷ đồng, giảm 28,3% so với năm 2012, hoàn thành 53,68% kế hoạch
- *Hoạt động kinh doanh thẻ*
 - + Phát hành thẻ ATM: đạt 44,624 thẻ, tăng 73% so với năm 2012. Có 16 máy ATM với khoảng 536 giao dịch/máy/ngày; doanh số giao dịch bình quân đạt 960 triệu đồng/máy/ngày
 - + Phát hành thẻ Visa: phát hành thêm 94 thẻ trong năm 2013, nâng tổng số thẻ Visa phát hành lên là 290 thẻ
 - + Dịch vụ POS: lắp đặt thêm 16 máy POS, nâng tổng số máy hiện hành là 53 máy.

2.2. Thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên

2.2.1. Cơ sở pháp lý cho hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên

Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên là một bộ phận của Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV, hoạt động cho vay cũng như kinh doanh của chi nhánh phải tuân thủ theo các quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV. Để mọi hoạt động được diễn ra chặt chẽ, hiệu quả, tuân theo pháp luật và phù hợp với định hướng phát triển của tỉnh Thái Nguyên nói riêng và xu hướng kinh tế thị trường nói chung, hiện nay chi nhánh đang áp dụng các văn bản có liên quan đến nghiệp vụ cho vay sau:

- Luật các tổ chức tín dụng 2010.
- Quyết định 1627/2011/QĐ – NHNN của Thống đốc Ngân hàng nhà nước về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
- Quyết định số 4321/QĐ – TD3 của hội đồng quản trị ngân hàng BIDV ban hành ngày 27/08/2008 về việc ban hành quy định về trình tự, thủ tục cấp tín dụng bán lẻ BIDV. Văn bản này bao gồm các thủ tục về cấp tín dụng, hạn mức và giới hạn tín dụng, nhằm đảm bảo cơ sở cho việc cấp tín dụng bán lẻ được thống nhất, đồng bộ trong hệ thống BIDV và từng bước hướng theo thông lệ.
- Quyết định số 4275/QĐ – VP ban hành ngày 25/08/2008 của tổng giám đốc ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam về trình tự, thủ tục cấp tín dụng đối với khách hàng là doanh nghiệp.
- Quyết định số 98/QĐ – HĐQT ban hành ngày 08/10/2008 về quy chế giảm, miễn lãi. Văn bản này quy định các nguyên tắc trong việc xét giảm, miễn lãi; các trường hợp được miễn giảm lãi; căn cứ xác định miễn giảm lãi và thẩm quyền trong việc quyết định miễn giảm lãi.

Và các văn bản quan trọng khác có liên quan nhằm tạo điều kiện cho việc cấp tín dụng được nhanh chóng, thuận lợi, tạo điều kiện nâng cao doanh và hiệu quả, an toàn đồng thời xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng bộ phận, từng cấp và từng cá nhân tham gia trong quy trình cấp tín dụng bán lẻ.

2.2.2. Quy trình cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên

Quy trình cho vay là bảng tổng hợp mô tả công việc của ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của một khách hàng cho đến khi quyết định cho vay, giải ngân, thu nợ và thanh lý hợp đồng cho vay. Các bước thực hiện quy trình cho vay tại BIDV như sau:

Bước 1: Tiếp nhận và hướng dẫn khách hàng về hồ sơ vay vốn

- Giấy đề nghị vay vốn.
- Tài liệu chứng minh năng lực pháp lý.

- Tài liệu thuyết minh vay vốn.
- Tài liệu về tài chính.
- Tài liệu về bảo đảm tín dụng

Bước 2: Phân tích các điều kiện cho vay

- Đánh giá chung về khách hàng.
- Tình hình tài chính của khách hàng.
- Phương án sản xuất kinh doanh, khả năng vay trả.
- Bảo đảm tiền vay.
- Xác định phương thức và nhu cầu vay.
- Xem xét khả năng nguồn vốn của chi nhánh.
- Xem xét điều kiện thanh toán.

Bước 3: Xét duyệt cho vay, ký hợp đồng cho vay

- Cán bộ tín dụng: sau khi nghiên cứu, thẩm định các điều kiện vay vốn lập tờ trình cho vay kèm hồ sơ vay vốn trình trưởng phòng tín dụng.
 - Trưởng phòng tín dụng: trên cơ sở tờ trình của cán bộ tín dụng kèm hồ sơ vay vốn, xem xét, kiểm tra, thẩm định lại ghi ý kiến và trình lãnh đạo.
 - Lãnh đạo: Xem xét lại hồ sơ trưởng phòng tín dụng trình để quyết định:
 - + Duyệt đồng ý cho vay.
 - + Duyệt cho vay có điều kiện.
 - + Không đồng ý.
 - + Đưa ra Hội đồng tín dụng tư vấn trước khi quyết định đối với trường hợp khoản vay lớn hoặc phức tạp theo quy định của chi nhánh.
 - + Trình hội sở chính đối với trường hợp vượt thẩm quyền của chi nhánh.
- Nội dung duyệt cho vay của lãnh đạo phải xác định rõ: số tiền cho vay, lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, hạn mức cho vay các điều kiện khác (nếu có).

Bước 4: Giải ngân, theo dõi, giám sát việc sử dụng vốn vay

Các hình thức giải ngân bao gồm có hai hình thức là cấp tiền thuần túy hoặc cấp tiền có điều kiện. Phương pháp giải ngân thường dùng gồm có giải ngân bằng tiền mặt hoặc giải ngân bằng chuyển khoản.

Bước 5: Thu nợ, lãi phí và xử lý phát sinh

- Theo dõi việc thực hiện hợp đồng cho vay của khách hàng.
- Xử lý các phát sinh trong quá trình cho vay.
- Xử lý tranh chấp hợp đồng tín dụng.
- Xếp hạng tín dụng theo mức độ rủi ro.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng cho vay

- Tất toán khoản vay
- Thanh lý hợp đồng tín dụng.
- Xử lý tài sản đảm bảo.

2.2.3. Các sản phẩm cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT& PT Việt Nam BIDV- Chi nhánh Thái Nguyên

2.2.3.1. Các sản phẩm cho vay đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình

a. Cho vay hỗ trợ nhu cầu nhà ở

- Là sản phẩm BIDV cho khách hàng vay vốn để mua đất và nhà ở, xây dựng, cải tạo, sửa chữa và mua sắm trang trí nội thất nhà ở của khách hàng.

-Đối tượng khách hàng:

Khách hàng là cá nhân, hộ gia đình (không hạn chế hộ khẩu thường trú tại tỉnh và thành phố khác), thỏa mãn các điều kiện sau:

Có khả năng trả nợ trong suốt thời gian vay vốn.

Bảo đảm tiền vay bằng tài sản hình thành từ vốn vay và/ hoặc TSBĐ khác của khách hàng hoặc bên thứ ba.

-Lợi ích dành cho khách hàng:

+Lãi suất cạnh tranh.

+Không có chi phí phát sinh trong suốt thời hạn vay.

+Thanh toán hoàn trả linh hoạt: hoàn trả tự động bằng cách khấu trừ tài khoản của khách hàng mở tại BIDV, chuyển khoản hoặc hoàn trả tại chi nhánh cho vay của BIDV.

-Đặc điểm sản phẩm:

Thời hạn cho vay: do Chi nhánh quyết định phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng nhưng tối đa:

+Đối với mục đích sửa chữa, cải tạo nhà ở, mua sắm nội thất: đến 5 năm.

+Đối với mục đích xây dựng mới nhà ở: đến 10 năm.

+Đối với mục đích mua nhà ở chung cư cao cấp, biệt thự, nhà vườn hoặc mua đất và xây dựng nhà ở thuộc qui hoạch mới hiện đại hoặc mua nhà đất ở thuộc các dự án được BIDV tài trợ vốn cho Chủ đầu tư: đến 15 năm.

Mức cho vay tối đa: thỏa thuận trên cơ sở nhu cầu và khả năng hoàn trả của khách hàng, nhưng mức cho vay tối đa của chi nhánh BIDV Thái Nguyên không được vượt quá 5000 triệu đồng.

Bảo đảm vốn vay: bằng tài sản hình thành từ vốn vay, hoặc TSĐĐ khác của khách hàng hoặc của bên thứ ba, hoặc kết hợp các hình thức bảo đảm.

b. *Cho vay mua ô tô*

Vay mua ô tô là sản phẩm đáp ứng nhu cầu mua xe hơi của khách hàng cá nhân, hộ gia đình (không vì mục đích kinh doanh) thông qua việc hỗ trợ nguồn vốn cho khách hàng mua xe.

- *Đối tượng cho vay:* Các chi phí khách hàng (bên mua ô tô) phải trả cho bên bán ô tô theo thỏa thuận trong hợp đồng mua bán ô tô.

- *Đối tượng khách hàng:* Khách hàng là cá nhân (người Việt Nam, người nước ngoài), hộ gia đình đang sinh sống thường xuyên hoặc làm việc, kinh doanh trên cùng địa bàn chi nhánh cho vay, đứng tên chủ thể sở hữu xe ô tô được ngân hàng cho vay, thỏa mãn điều kiện sau:

Có mức thu nhập đảm bảo khả năng trả nợ trong suốt thời gian vay.

Mức vốn tự có tham gia tối thiểu 30% (thể chấp bằng chính chiếc xe mua) hoặc 15% (thể chấp bằng TSĐĐ khác).

- *Lợi ích dành cho khách hàng:*

+ Lãi suất cho vay cạnh tranh.

+ Không thu phí phát sinh trong suốt quá trình vay vốn.

+ Miễn phí thanh toán trước hạn.

- *Đặc điểm sản phẩm:*

+ Loại tiền vay: Việt Nam đồng.

+ Mức cho vay: Căn cứ vào nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ vay của khách hàng nhưng:

+ Tối đa bằng 70% giá trị xe nếu khách hàng bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay (chính chiếc xe mua).

+ Tối đa bằng 85% giá trị xe nếu khách hàng bảo đảm bằng tài sản khác của khách hàng.

Đặc biệt: Đối với khách hàng mua xe của hãng TMT, Vinaxuki... và đảm bảo khoản vay bằng tài sản khác của khách hàng hoặc bằng tài sản của bên thứ ba thì mức cho vay tối đa bằng 100% giá trị xe.

- *Thời hạn cho vay*

Đối với xe ô tô mới, thời hạn cho vay tối đa 5 năm.

Đối với xe ô tô cũ nhập khẩu thì thời hạn cho vay tối đa 3 năm

- *Phương thức tính lãi*: theo dư nợ giảm dần.
- *Tài sản đảm bảo*: có thể là chính xe khách hàng mua, tài sản của bên thứ ba hoặc tài sản khác của khách hàng.

c. Cho vay cán bộ công nhân viên

- Sản phẩm này quy định về cho vay đối với khách hàng là cán bộ công nhân viên (CBCNV) nhằm phát triển kinh tế phụ gia đình và/hoặc đáp ứng nhu cầu phục vụ đời sống của CBCNV mà nguồn thu nợ là thu nhập thường xuyên của CBCNV.

- Đối tượng khách hàng:

+ Là CBCNV đang công tác tại các doanh nghiệp/ đơn vị thuộc một trong các loại hình sau: Đơn vị hành chính sự nghiệp, doanh nghiệp nhà nước, công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn, doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp liên doanh, doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài có trụ sở trên cùng tỉnh thành phố với chi nhánh cho vay, thỏa mãn các điều kiện sau:

+ Khách hàng từ 18 tuổi trở lên và tuổi trong thời gian vay vốn không quá 55 tuổi đối với nữ và 60 tuổi đối với nam.

+ Đã ký hợp đồng lao động chính thức có thời hạn từ 1 năm trở lên với đơn vị công tác hiện tại.

+ Có thu nhập thường xuyên ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ trong suốt thời hạn vay vốn.

- Lợi ích dành cho khách hàng:

+ Không cần tài sản bảo đảm

+ Không bắt buộc phải có tài khoản trả lương tại BIDV

+ Được BIDV tặng kèm sản phẩm bảo hiểm BIC- Bình An (tùy từng thời điểm).

- Đặc điểm sản phẩm:

Thời hạn cho vay

+ Đối với CBCNV đang công tác tại các đơn vị chưa thực hiện chi trả lương qua tài khoản thì thời hạn cho vay tối đa là 36 tháng.

+ Đối với CBCNV đang công tác tại các đơn vị đã thực hiện chi trả thu nhập qua tài khoản tiền gửi của CBCNV mở tại BIDV hoặc là CBCNV của BIDV thì thời hạn cho vay tối đa không quá 60 tháng.

Mức cho vay

+ Đối với CBCNV công tác tại các đơn vị có thực hiện chi trả lương qua tài khoản tiền gửi tại BIDV hoặc CBCNV là cán bộ lãnh đạo, quản lý thì mức cho vay tối đa bằng 1/3 tổng thu nhập dự kiến của CBCNV có được trong thời gian vay. Riêng đối

với CBCNV công tác tại BIDV thì mức cho vay tối đa bằng 1/2 tổng thu nhập dự kiến của CBCNV có được trong thời gian vay.

+ Đối với CBCNV công tác tại các đơn vị chưa thực hiện chi trả lương qua tài khoản tiền gửi tại BIDV:

+ Đối với CBCNV có mức thu nhập dưới 3 triệu đồng/tháng, số tiền cho vay tối đa 20 triệu đồng.

+ Đối với CBCNV có mức thu nhập từ 3 đến dưới 6 triệu đồng/tháng, số tiền cho vay tối đa 40 triệu đồng.

+ Đối với CBCNV có thu nhập từ 6 triệu đồng/tháng trở lên, số tiền cho vay tối đa 50 triệu đồng.

Lãi suất cho vay: tính trên dư nợ thực tế.

Phương thức trả nợ: trả dần nợ (gốc+ lãi) hàng tháng.

d. Cho vay thấu chi

Là hình thức BIDV cho khách hàng được chi tiêu vượt quá số tiền có trong tài khoản tiền gửi của mình mở tại BIDV.

- *Đối tượng khách hàng:* Là CBCNV đang công tác tại các doanh nghiệp/ đơn vị thuộc một trong các loại hình sau: đơn vị hành chính sự nghiệp, doanh nghiệp nhà nước, công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn, doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp liên doanh, doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài có trụ sở trên cùng tỉnh, thành phố với chi nhánh cho vay, thỏa mãn các điều kiện sau:

+ Từ 18 tuổi trở lên và tuổi trong thời gian vay vốn không quá 55 đối với nữ và 60 đối với nam (trường hợp thấu chi không có TSBĐ).

+ Có thu nhập thường xuyên và ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ trong suốt thời gian vay vốn.

+ Có tài khoản tiền gửi cá nhân tại chi nhánh cấp hạn mức thấu chi.

- *Lợi ích dành cho khách hàng:*

+ Mức phí thấp, chỉ thu một lần trong suốt thời gian cấp hạn mức thấu chi.

+ Không yêu cầu TSBĐ nếu khách hàng có tài khoản trả lương tại BIDV

- *Đặc điểm sản phẩm:*

+ Hạn mức thấu chi (số tiền tối đa BIDV chấp thuận cho khách hàng được thấu chi trong thời hạn theo quy định): hạn mức thấu chi mà ngân hàng cấp tùy vào từng đối tượng khách hàng và mức thu nhập thường xuyên trung bình hàng tháng của khách hàng. Mức thấu chi tối đa có thể lên tới 50 triệu đồng hoặc bằng năm (5) tháng thu nhập trung bình tùy thuộc mức nào cao hơn.

+ Thời hạn hạn mức thấu chi: không quá 12 tháng.

+ Lãi suất: tính theo ngày.

Phương thức trả nợ:

+ Nợ gốc được tự động thanh toán ngay sau khi tài khoản tiền gửi của khách hàng có số dư.

+ Nợ lãi được tự động hạch toán từ tài khoản tiền gửi của khách hàng vào cuối mỗi ngày.

Phương thức sử dụng hạn mức thấu chi: Khách hàng có thể sử dụng thấu chi bằng một hoặc các hình thức sau:

+ Rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán từ máy ATM/POS bằng các loại thẻ ATM của BIDV.

+ Rút tiền mặt, chuyển khoản thanh toán từ Quầy giao dịch tại Chi nhánh cấp hạn mức thấu chi và các Chi nhánh đã tham gia hệ thống SIBS có chương trình quản lý chữ ký mẫu của khách hàng (SVS).

+ Thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ POS của BIDV

e. Cho vay các nhu cầu tiêu dùng khác:

Ngoài các sản phẩm cho vay tiêu dùng nói trên thì BIDV chi nhánh Thái Nguyên còn cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác như: cho vay CBCNV mua cổ phiếu phát hành lần đầu trong các doanh nghiệp nhà nước cổ phần hoá, cho vay đối với người Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài...

2.2.3.2. Sản phẩm cho vay với khách hàng là doanh nghiệp

a. Cho vay theo dự án

- Là sản phẩm tài trợ vốn trung, dài hạn để đầu tư dự án thực hiện tại Việt Nam và một số nước/vùng lãnh thổ phù hợp quy định của pháp luật và BIDV trong từng thời kỳ.

- Đối tượng cho vay: toàn bộ các chi phí hợp lý liên quan đến dự án.

- Loại tiền cho vay: VND, USD, ngoại tệ khác.

- Số tiền cho vay: tối đa 85% tổng mức đầu tư.

- Thời hạn cho vay: tối đa 15 năm.

- Tài sản đảm bảo: tài sản hình thành từ vốn vay và/hoặc tài sản khác theo quy định của BIDV.

- Lợi ích:

+ Mức cho vay và thời gian vay phù hợp với dự án kinh doanh.

- + Được tư vấn, hỗ trợ các thông tin cần thiết liên quan đến dự án đầu tư.

b. Cho vay đầu tư tài sản cố định

BIDV đáp ứng linh hoạt các nhu cầu đầu tư tài sản cố định của doanh nghiệp và tổ chức hành chính sự nghiệp có thu để phục vụ mục đích đầu tư kinh doanh.

- Đặc điểm :

- + Đối tượng cho vay: tài sản cố định hình thành theo Dự án/ tài sản nhỏ, lẻ.
- + Điều kiện đối với tài sản đầu tư: mới 100% hoặc đã qua sử dụng.
- + Mức cho vay: tối đa 90% nguyên giá tài sản đầu tư.
- + Thời gian vay: phù hợp nhu cầu, mức độ tín nhiệm, khả năng trả nợ của khách hàng.
- + Tài sản đảm bảo: tài sản hình thành từ vốn vay, bất động sản và các tài sản khác theo quy định.

- Lợi ích của khách hàng:

- + Hồ sơ thủ tục đơn giản, linh hoạt và phù hợp với đặc thù tài sản đầu tư (không phải lập dự án đầu tư).
- + Cơ chế, lãi suất cho vay cạnh tranh, hợp lý.
- + Biện pháp đảm bảo linh hoạt.
- + Hỗ trợ tối đa nguồn vốn vay.

c. Cho vay thi công xây lắp

Là sản phẩm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn lưu động cho doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thi công, xây lắp để thi công, lắp đặt thiết bị cho các công trình xây dựng, cơ sở hạ tầng, ...

- Đặc điểm:

- + Đối tượng cho vay: chi phí thực hiện hợp đồng thi công xây lắp (trừ chi phí khấu hao tài sản cố định).
- + Phương thức cho vay: theo món, hạn mức.
- + Loại tiền cho vay: VND, ngoại tệ.
- + Số tiền cho vay: tối đa (tính theo doanh số cho vay) 80% giá trị hợp đồng.
- + Thời hạn cho vay: tối đa 12 tháng.
- + Tài sản đảm bảo: bất động sản, máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải, quyền đòi nợ khối lượng xây lắp hình thành trong tương lai...

- Lợi ích:

- + Thời hạn cho vay phù hợp với thực tế thi công, thực hiện hợp đồng.

- + Được cung cấp các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ xuyên suốt quá trình thi công công trình từ đấu thầu, thực hiện hợp đồng thi công, đến thanh toán, đảm bảo chất lượng công trình.

- + Tài sản đảm bảo linh hoạt, có thể thế chấp chính hợp đồng thi công xây lắp.

d. Cho vay bước nhảy doanh thu

BIDV cho vay ngắn hạn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh, với lãi suất cho vay phân tầng theo quy mô doanh thu luân chuyển về tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại BIDV.

- Đặc điểm:

- + Thời hạn vay: Tối đa 6 tháng
- + Tiền vay: VND hoặc ngoại tệ
- + Lãi suất vay giảm trừ theo tỉ lệ doanh thu luân chuyển về tài khoản thanh toán của khách hàng so với doanh số cho vay trong chu kỳ vay vốn liền trước.

- Lợi ích:

- + Lãi suất vay ưu đãi, tăng dần theo tỷ lệ doanh thu luân chuyển
- + Được sử dụng kèm các sản phẩm dịch vụ khác của BIDV với cơ chế theo gói
- + Không phát sinh thêm thủ tục hồ sơ

e. Cho vay đầu tư dự án thủy điện

BIDV tài trợ vốn cho các doanh nghiệp để đầu tư dự án thủy điện trong lãnh thổ Việt Nam

- Đặc điểm:

- + Thời hạn tài trợ: trung dài hạn

- Lợi ích

- + Dự án thủy điện được xem xét tài trợ đa dạng về quy mô ($\geq 1\text{MW}$)
- + Thời hạn cho vay linh hoạt, phù hợp với dòng tiền dự án
- + Tỷ lệ tài trợ cao lên tới 85% tổng mức đầu tư dự án
- + Được cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tư vấn, hỗ trợ xuyên suốt quá trình thực hiện dự án
- + Lãi suất, phí dịch vụ cạnh tranh

f. Cho vay đóng tàu

Là sản phẩm tài trợ bổ sung vốn lưu động phục vụ doanh nghiệp thi công đóng tàu (gồm các loại tàu biển, tàu đặc dụng, tàu sông, sà lan và các thiết bị vận tải thủy khác).

- Đặc điểm:

- + Đối tượng cho vay: chi phí hợp lý liên quan đến việc thi công đóng tàu (trừ chi phí khấu hao tài sản cố định).

- + Loại tiền cho vay: VND, ngoại tệ.

- + Số tiền cho vay: tối đa 75% tổng mức đầu tư.

- + Thời hạn cho vay: tối đa 24 tháng.

- *Điều kiện cho vay*: Vốn tự có tham gia tối thiểu 25% tổng mức đầu tư; Mua bảo hiểm trong suốt quá trình thi công đóng tàu.

- *Tài sản đảm bảo*: tài sản hình thành từ vốn vay và tài sản khác theo quy định của BIDV.

- *Lợi ích*

- + Mức vốn tài trợ và thời gian vay phù hợp với đặc thù ngành.

- + Tài sản đảm bảo linh hoạt, có thể thế chấp bằng chính con tàu vay vốn.

g. Cho vay đầu tư dự án bất động sản

Là sản phẩm tài trợ bổ sung vốn lưu động phục vụ doanh nghiệp thi công đóng tàu (gồm các loại tàu biển, tàu đặc dụng, tàu sông, sà lan và các thiết bị vận tải thủy khác).

- *Đặc điểm*

- + Đối tượng cho vay: chi phí hợp lý liên quan đến việc thi công đóng tàu (trừ chi phí khấu hao tài sản cố định).

- + Loại tiền cho vay: VND, ngoại tệ.

- + Số tiền cho vay: tối đa 75% tổng mức đầu tư.

- + Thời hạn cho vay: tối đa 24 tháng.

- *Điều kiện cho vay*: Vốn tự có tham gia tối thiểu 25% tổng mức đầu tư; mua bảo hiểm trong suốt quá trình thi công đóng tàu.

- *Tài sản đảm bảo*: tài sản hình thành từ vốn vay và tài sản khác theo quy định của BIDV.

- *Lợi ích*

- + Mức vốn tài trợ và thời gian vay phù hợp với đặc thù ngành.

- + Tài sản đảm bảo linh hoạt, có thể thế chấp bằng chính con tàu vay vốn.

2.2.4. Phân tích thực trạng chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên

2.2.4.1. Chỉ tiêu định tính

- Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong những năm qua luôn đạt được kết quả cao, lợi nhuận hàng năm dương và tăng trưởng đều đặn. Chi nhánh

luôn là một trong những chi nhánh xuất sắc trong hệ thống ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

- Ban giám đốc cùng toàn thể cán bộ công nhân viên ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam- chi nhánh Thái Nguyên đã bám sát mục tiêu, định hướng chỉ đạo của ngân hàng cấp trên, xác định đúng đắn các chỉ tiêu phấn đấu của toàn chi nhánh, đề ra nhiều giải pháp sát thực, chỉ đạo điều hành với quyết tâm cao. Ngân hàng luôn linh động trong điều hành, mạnh dạn chuyển đổi cơ cấu đầu tư, tăng tỉ trọng cho vay lãi suất thỏa thuận để tăng cường năng lực tài chính, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng đến vay vốn tại doanh nghiệp.
- Uy tín của chi nhánh ngày càng cao và quy mô hoạt động của chi nhánh cũng được mở rộng trên địa bàn toàn tỉnh Thái Nguyên. Với thủ tục cho vay đơn giản, thuận tiện, lãi suất hợp lý, kỳ hạn và phương thức thanh toán phù hợp với chu kỳ kinh doanh của khách hàng, cùng với đội ngũ nhân viên nhiệt tình, được đào tạo bài bản, chi nhánh đã đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng nên đã thu hút được một lượng khách hàng lớn.
- Trong quá trình hoạt động, chi nhánh luôn nâng cao tinh thần tự giác của mỗi cán bộ nhân viên để nâng cao năng suất trong công việc cụ thể là giao khoán cụ thể chỉ tiêu đến từng cán bộ. Nhờ vậy, nguồn vốn huy động được cũng như chất lượng cho vay ngày càng cao, nâng cao các khoản thu của chi nhánh, thúc đẩy tốc độ tăng trưởng tạo ra nhiều lợi nhuận.
- Chất lượng cho vay ngày càng tăng theo thời gian, các dự án cho vay vốn sản xuất kinh doanh đạt hiệu quả cao, do đó các khoản nợ mới, nợ khó đòi giảm dần và không phát sinh thêm. Ngoài ra chi nhánh còn góp phần thúc đẩy tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế tỉnh nhà nói riêng và nền kinh tế quốc dân nói chung.
- Tất cả những điều đó đã đóng góp rất nhiều vào việc nâng cao chất lượng cho vay tại chi nhánh.

2.2.4.2. Chỉ tiêu định lượng

a. Doanh số cho vay và doanh số thu nợ

**Bảng 2.4: Cơ cấu Doanh số cho vay (DSCV) phân theo thời gian tại ngân hàng
BIDV Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013**

Đơn vị: tỉ đồng

Chỉ tiêu cho vay	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		So sánh 2011 – 2012		So sánh 2012 – 2013	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tuyệt đối	Số tương đối	Số tuyệt đối	Số tương đối
Tổng cho vay	9.846	100	12.086	100	15.028	100	2.240	22,7	2.942	24,3
Theo nhóm khách hàng	9.846	100	12.086	100	15.028	100	2.240	22,7	2.942	24,3
Doanh nghiệp	7.423	75,4	9.620	79,6	12.202	81,2	2.192	29,5	2.582	26,8
Cá nhân, hộ gia đình	2.423	24,6	2.566	20,4	2.826	18,8	143	5,9	260	10,13
Theo kì hạn cho vay	9.846	100	12.086	100	15.028	100	2.240	22,7	2.942	24,3
Cho vay ngắn hạn	9.714	98,6	11.023	91,2	13.615,4	90,6	1.309	13,48	2208	20,03
Cho vay trung, dài hạn	672	1,4	1.063	8,8	1.412,6	9,4	391	58,2	309	29,1

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

- Cho vay theo đối tượng khách hàng:

Nhìn chung doanh số cho vay tăng qua các năm 2011,2012,2013 và có xu hướng tiếp tục gia tăng vào năm 2014 (năm 2012 doanh số cho vay đạt 12.086 tăng 22,7% so với năm 2011. Năm 2013, doanh số cho vay đạt 15.028 tỷ đồng tăng 24,3% so 2012).

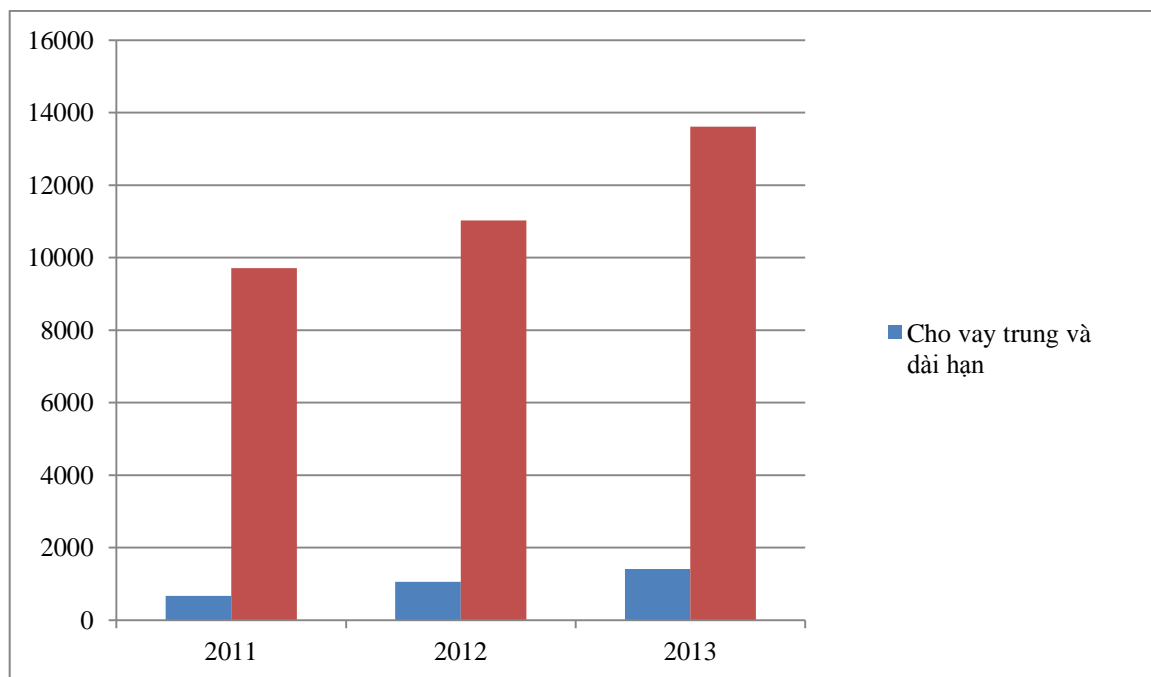
Tuy nhiên, có thể thấy cho vay doanh nghiệp vẫn chiếm một tỷ trọng khá lớn trong cho vay của ngân hàng: năm 2011,2012,2013 lần lượt là 74,5%,79,6%, 81,2%, tỷ trọng này có xu hướng tăng. Năm 2012 cho vay doanh nghiệp tăng số tương đối so với năm 2011 là 29,5%, cho vay cá nhân, hộ gia đình tăng số tương đối là 5,9% so với năm 2011. Năm 2013 cho vay doanh nghiệp tăng số tương đối là 26,8% so với năm 2012 và cho vay cá nhân hộ gia đình tăng 10,13% so với năm 2012. Điều này cho thấy, trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, việc giải ngân cho đối tượng là các doanh nghiệp và cho vay dự án vẫn luôn chiếm tỉ trọng lớn. Ngân hàng luôn đảm bảo giải ngân, cho vay thỏa mãn với nhu cầu của khách hàng.

Cho vay theo kì hạn:

Xét theo đối tượng cho vay ,trong giai đoạn 2011-2013 cả cho doanh nghiệp và cho vay cá nhân đều có xu hướng tăng về số tuyệt đối.

Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay phân theo thời hạn giai đoạn 2011-2013

Đơn vị: tỷ đồng



Xét theo thời hạn khoản vay, trong giai đoạn 2011-2013 cả cho vay ngắn hạn và cho vay trung dài hạn đều có xu hướng tăng về số tuyệt đối và tỷ trọng của chúng trên tổng dư nợ khá ổn định trong giai đoạn 2011-2013. Năm 2013 tỷ trọng cho vay trung dài hạn có phần tăng lên nhiều hơn, đạt 9,4% trên tổng số cho vay. Các khoản cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao, lý do là với các khoản vay ngắn hạn, chu kỳ sản xuất ngắn, thời gian thu hồi vốn nhanh vẫn là giải pháp an toàn và hiệu quả mà các ngân hàng lựa chọn. Các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên nhìn chung là các doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa. Đặc thù của loại hình doanh nghiệp này là quy trình sản xuất kinh doanh ngắn, vốn vay ngân hàng dùng để bổ sung vốn lưu động tạm thời thiếu hụt. Cho vay ngắn hạn với thời gian thu hồi vốn nhanh sẽ giúp hạn chế rủi ro tín dụng, đảm bảo khả năng thanh toán cho ngân hàng khi đến hạn. Mặt khác, về phía ngân hàng thì không muốn cho vay trung và dài hạn với các doanh nghiệp này do hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp có quy mô nhỏ còn nhiều bất cập, ít nhiều có ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng. Những khoản vay trung, dài hạn thường áp dụng đối với các doanh nghiệp có quy mô lớn, chu trình sản xuất kinh doanh dài, vì vậy doanh số thu nợ trung và dài hạn chiếm tỷ trọng khá nhỏ trong tổng doanh số thu nợ. Năm 2011 chiếm 1,4%, năm 2012 chiếm 8,8% và đến năm 2013 chiếm 9,4%. Nguyên nhân là do tình hình kinh tế có nhiều biến động sâu sắc, khó dự

đoán nên chi nhánh chỉ khuyến khích các khoản vay ngắn hạn để giảm rủi ro về thu hồi nợ cũng như rủi ro về biến động lãi suất. Chính vì vậy, doanh số cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao (trên 90%) trong doanh số cho vay doanh nghiệp. Tuy nhiên, chi nhánh đang cố gắng thực hiện nhiều biện pháp tăng doanh số cho vay trong trung và dài hạn.

Bảng 2.5: Cơ cấu Doanh số thu nợ phân theo thời gian tại ngân hàng BIDV Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013

Đơn vị: tỉ đồng

Chỉ tiêu thu nợ	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		So sánh 2011 – 2012		So sánh 2012 – 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tuyệt đối	Số tương đối	Số tuyệt đối	Số tương đối
DSTN ngắn hạn	7.965	83,5	9.061	82,4	11.037	82,98	1096	13,7	1.976	21,8
DSTN trung, dài hạn	1.584	16,5	1.926	17,6	2.265	17,02	342	21,5	339	17,6
Tổng DSTN	9.549	100	10.987	100	13.302	100	1.438	15,01	2.315	21,07

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Cùng với sự tăng trưởng của doanh số cho vay, chỉ tiêu thu nợ cũng tăng qua các năm. Trong sự gia tăng của tổng số thu nợ, doanh số thu nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao. Trong giai đoạn này, công tác thu nợ ngắn hạn của doanh nghiệp đạt được một số thành công nhất định. Cụ thể là tổng doanh số thu nợ năm 2012 tăng 1.438 tỷ đồng, tương ứng tăng 15,01% so với năm 2011; năm 2013 tăng 2.315 tỷ đồng, tương ứng tăng 21,07% so với năm 2012. Nguyên nhân là do từ giữa năm 2011 đến năm 2012 tình hình kinh tế trên địa bàn tỉnh gặp khó khăn, hàng hóa được sản xuất ra của các doanh nghiệp không bán được, hoặc không nhận được đầy đủ thanh toán từ phía khách hàng nên doanh nghiệp không đủ khả năng để trả nợ đầy đủ cho ngân hàng, từ đó dẫn đến doanh số thu hồi nợ của BIDV – chính nhánh Thái Nguyên thấp. Tuy nhiên, đến năm 2013 thì tình hình kinh tế tốt hơn, các doanh nghiệp trên địa bàn huyện hoạt động kinh doanh, sản xuất hiệu quả hơn, do đó doanh số cũng cao hơn năm trước.

b. Chỉ tiêu tổng vốn huy động/ tổng dư nợ cho vay

Sau đây là bảng về tình hình dư nợ và huy động vốn của chi nhánh với những số liệu chi tiết trong giai đoạn từ năm 2011 – 2013.

Bảng 2.6: Tình hình dư nợ và huy động vốn tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013

Đơn vị: tỉ đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Tổng dư nợ	3.495	4.407	5.627
Tổng nguồn vốn huy động	2.532	3.182	3.982
Vốn huy động / Tổng dư nợ	72,45%	72,2%	70,8%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

(Từ bảng 2.6) trong giai đoạn 2011-2013, các chỉ tiêu về *dư nợ cho vay, huy động vốn* và *tỷ lệ huy động vốn/dư nợ* luôn có xu hướng tăng. Chỉ tiêu này đánh giá khả năng huy động vốn của các chi nhánh để phục vụ cho vay, đồng thời đánh giá ngân hàng có sử dụng hiệu quả vốn huy động để cho vay hay không. Trong giai đoạn 2011-2013, chi nhánh đã thực hiện nhiều phương thức cho vay, cải tiến và đổi mới quy trình cho vay, chú trọng hơn đến tài sản đảm bảo và sàng lọc khách hàng trước khi cho vay, tạo bước đột phá để đẩy nhanh tốc độ phát triển kinh doanh của ngân hàng và tốc độ phát triển kinh tế của tỉnh. Với thị phần tín dụng luôn chiếm khoảng gần 20%, các dự án quan trọng của tỉnh đều do chi nhánh tài trợ vốn, góp phần hình thành nên nhiều cơ sở công nghiệp lớn của tỉnh, các cơ sở sản xuất kinh doanh, các tuyến đường trọng điểm, tạo ra hàng trăm tỷ đồng doanh thu đối với các doanh nghiệp, góp phần xác lập cân đối vĩ mô, dẫn dắt thị trường, ổn định sản xuất cho các doanh nghiệp và tạo nhiều công ăn việc làm, phúc lợi xã hội cho tỉnh Thái Nguyên.

c. Vòng quay vốn tín dụng

Bảng 2.7: Vòng quay vốn tín dụng tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013

Đơn vị: tỉ đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Doanh số thu nợ	9.549	10.987	13.302
Dư nợ bình quân	3.197	3.951	5.012
$\frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$	3,00	2,78	2,65

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Có thể thấy năm 2011 vòng quay vốn tín dụng đạt mức cao nhất là 3(vòng) và vòng quay vốn tín dụng tương đối ổn định qua các năm 2011-2013. Điều này cho thấy ngân hàng thu hồi vốn khá nhanh, tham gia nhiều vào chu kỳ sản xuất kinh doanh. Bên cạnh đó cho thấy hoạt động kinh doanh của ngân hàng thiên về cho vay trong ngắn hạn nên vốn được luân chuyển nhanh.

d. Nợ quá hạn

Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn tại BIDV- chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011-2013

Đơn vị: tỉ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Nợ quá hạn	185,24	321,71	236,3
Tổng dư nợ	3.495	4.407	5.627
$\frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} (\%)$	5,3	7,3	4,2

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Bảng 2.8 cho thấy tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ trong giai đoạn 2011-2013 nằm trong khoảng 4 - 8%, cụ thể năm 2011, 2012 và 2013 lần lượt là 5.3%, 7.3%, 4.2%. Tỷ lệ này cao nhất trong năm 2012 do trong năm này nền kinh tế- tài chính của Việt Nam bị ảnh hưởng bởi sự bất ổn của nền kinh tế thế giới, do khủng hoảng kinh tế và nợ công ở châu Âu chưa được giải quyết. Suy thoái tại khu vực đồng Euro cùng với khủng hoảng tín dụng và tình hình thất nghiệp gia tăng, khiến cho hoạt động sản xuất và thương mại toàn cầu bị tác động mạnh. Trước tình hình suy thoái kinh tế trên cả nước, các doanh nghiệp, công ty trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên cũng không tránh khỏi sự suy thoái chung này. Nguồn hàng được sản xuất trong năm 2012 bị tồn đọng nhiều, doanh nghiệp không thu được vốn dẫn đến không trả được các khoản vay đến hạn cho ngân hàng. Với kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội giai đoạn 2011-2015, cùng những nỗ lực cố gắng, điều chỉnh chính sách kịp thời của Chính theo hướng ổn định nền kinh tế vĩ mô, kiềm chế lạm phát, đạt tốc độ tăng trưởng kinh tế ổn định nền kinh tế đã có những chuyển biến tích cực hơn. Trên địa bàn tỉnh, trong năm 2013 lượng hàng tồn đọng của các công ty, doanh nghiệp được bán, số tiền khách hàng nợ doanh nghiệp giảm, nên doanh nghiệp đã thanh toán được các khoản nợ ngân hàng tốt hơn, tỷ lệ nợ quá hạn giảm 3,1% so với năm 2012 xuống còn 4,2% trong năm 2013. Tỷ lệ nợ nhóm 1 trên tổng dư nợ giai đoạn 2011-2013 đều trên 90%.

e. Nợ xấu

Đánh giá về chất lượng cho vay không thể không nhắc đến chỉ tiêu nợ xấu. Mặc dù kinh doanh trong điều kiện hết sức khó khăn do diễn biến thị trường tài chính tiền tệ bất ổn, phức tạp và ảnh hưởng của lạm phát, lãi suất, tỷ giá tăng, giá cả đầu vào đều tăng cao hoạt động của các doanh nghiệp hết sức khó khăn. Điều đó có thể cho thấy nợ xấu luôn có nguy cơ tiềm ẩn, tăng cao đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ do quy mô sản xuất nhỏ, năng lực tài chính yếu, khả năng cạnh tranh kém. Tuy vậy, chi nhánh BIDV Thái Nguyên đã áp dụng các biện pháp quyết liệt nhằm xử lý nợ, tận thu nợ ngoại bảng, kiểm soát tốt nợ xấu, làm lành mạnh dư nợ cho vay. Vì vậy nên tỉ lệ nợ này của chi nhánh luôn trong mức hợp lý so với cả hệ thống nói riêng và toàn ngành nói chung (dao động khoảng 1%).

Bảng 2.9: Tỉ lệ nợ xấu tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013

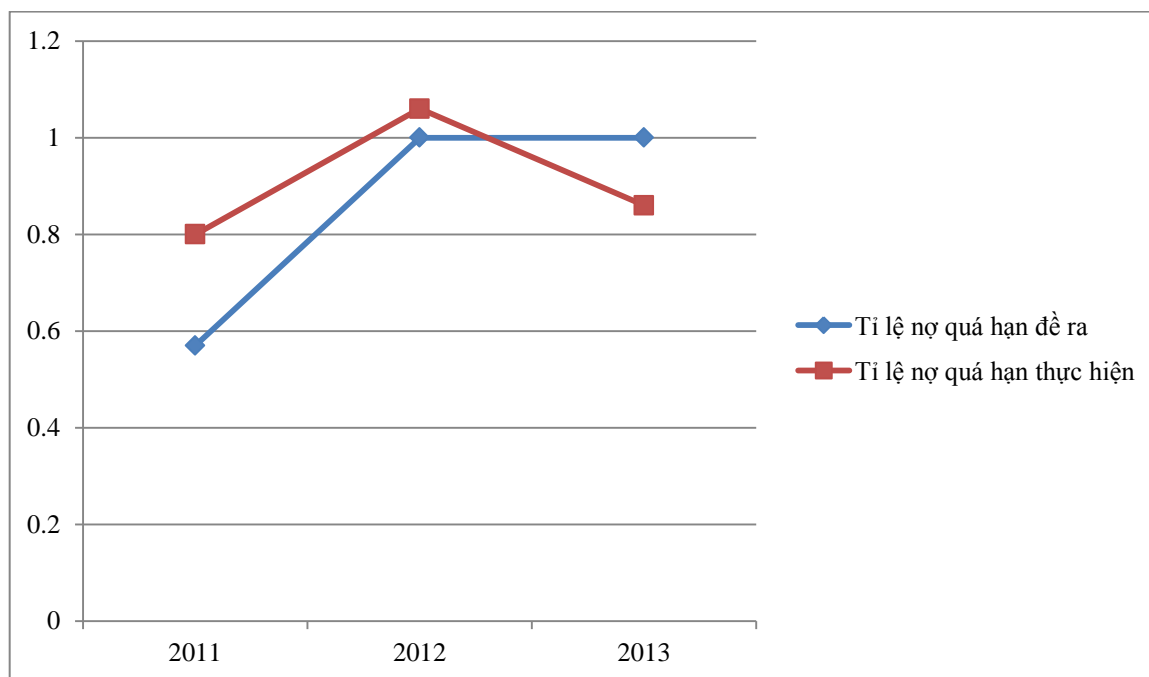
Đơn vị: %

Chỉ tiêu	2011	2012	2013
Nợ xấu	27,96	46,71	48,39
Tổng dư nợ	3.495	4.407	5.627
$\frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \%$	0,8%	1,06%	0,86%
Tỉ lệ nợ xấu đề ra	0,57%	1,00%	1,00%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2013)

Từ bảng trên ta thấy tỉ lệ nợ xấu đề ra của chi nhánh đều ở mức không cao (thấp nhất là 0,57% vào năm 2011 và cao nhất là 1% vào năm 2012 và 2013). Tỉ lệ nợ xấu thực hiện cũng tương tự như vậy, thấp nhất là 0,8 % vào năm 2011 và cao nhất là 1,06% năm 2012. So với con số công bố mới nhất của Thanh tra giám sát ngân hàng, tỉ lệ nợ xấu toàn bộ hệ thống ngân hàng đạt 9 - 10% trên tổng dư nợ thì tỉ lệ nợ xấu của chi nhánh BIDV Thái Nguyên hoàn toàn ở trong mức độ cho phép, thậm chí nhỏ hơn nhiều so với các chi nhánh khác. Tỉ lệ nợ quá hạn thực hiện năm 2013 đạt 0,86% giảm 18% so với năm 2012 và cách tỉ lệ nợ xấu đề ra theo kế hoạch năm là 0,14%. Chênh lệch giữa tỉ lệ nợ xấu đề ra và nợ xấu thực hiện không nhiều (khoảng từ 0,02% - 0,4%). Vào các năm 2011 và 2012, chi nhánh có tỉ lệ nợ xấu vượt mức kế hoạch đề ra, tuy nhiên chênh lệch này đều là không lớn (năm 2011 là 0,23% và năm 2012 là 0,06%).

Biểu đồ 2.2: Tỷ lệ nợ xấu tại Ngân hàng BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013



Từ năm 2011– 2012, tỉ lệ nợ xấu thực hiện đều cao hơn mức đề ra. Lý do chính là do sản xuất hiện nay khó khăn chung trên địa bàn cả tỉnh, thứ hai là do chi nhánh cho vay trung và dài hạn nên tỉ lệ nợ xấu hiện nay bị ảnh hưởng bởi cuộc khủng hoảng kinh tế giai đoạn 2008 – 2010 khiến các món vay đến hạn đáo hạn khó thu hồi và trở thành nợ xấu. Năm 2013 đạt tín hiệu tốt khi tỉ lệ nợ xấu thực hiện chỉ có 0,86% trong khi tỉ lệ nợ xấu đề ra là 1%. So với mục tiêu chung của toàn hệ thống Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV cho đến năm 2015 tỉ lệ nợ xấu đạt nhỏ hơn 2,5% (theo Báo cáo thường niên ngân hàng BIDV 2013), thì chi nhánh BIDV Thái Nguyên vẫn được coi là một trong những đơn vị kinh doanh có hiệu quả và thực hiện tốt duy trì tỉ lệ nợ xấu ở mức thấp.

2.3 Đánh giá chất lượng cho vay tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn 2011 – 2013

2.3.1 Các thành tựu đạt được

Trong điều kiện lạm phát tăng cao, hoạt động sản xuất kinh doanh nghiệp khó khăn, áp lực về trả nợ rất lớn từ phía các doanh nghiệp, xong chi nhánh đã điều phối lượng cho vay một cách hợp lý và có hiệu quả bằng cách rà soát toàn bộ các khách hàng, dự án vay vốn để ưu tiên vốn cho các doanh nghiệp có tiềm lực tài chính, có năng lực sản xuất kinh doanh tốt, đặc biệt là ưu tiên các doanh nghiệp xuất khẩu theo chương trình đẩy mạnh xuất khẩu của chính phủ, doanh nghiệp vừa và nhỏ được xếp hạng tín dụng từ A trở lên. Trên địa bàn, chi nhánh BIDV Thái Nguyên luôn là ngân hàng đi đầu trong việc giảm lãi suất cho vay và một trong những ngân hàng có mức lãi

suất cho vay hợp lý nhất trên thị trường (theo số liệu cập nhận ngày 18/3/2014, trần lãi suất cho vay ngắn hạn đối với bảy lĩnh vực ưu tiên chỉ còn 8%/năm. Với các đối tượng thông thường, BIDV tiếp tục tuân thủ mức trần lãi suất 13%/năm đối với cho vay sản xuất kinh doanh theo quy định của NHNN. Riêng cho vay ngắn hạn dưới 6 tháng tối đa không quá 9,5%/năm). Chi nhánh luôn có những biện pháp quyết liệt, linh hoạt và mềm dẻo để xử lý nợ quá hạn, nợ có vấn đề phát sinh, đồng thời thực hiện tái cơ cấu khách hàng. Bởi vậy, mặc dù năm 2009-2013 kinh tế khó khăn nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn duy trì ở mức thấp (dao động từ 0,5% - 1%).

Hoạt động cho vay được điều hành chủ động, linh hoạt, tuân thủ chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước và BIDV. Cơ cấu, chất lượng cho vay được kiểm soát một cách chặt chẽ theo đúng chỉ đạo của BIDV góp phần, kiểm chế lạm phát, ổn định kinh tế. Chi nhánh luôn tập trung đánh giá, phân tích, thẩm định đối với từng dự án, khoản vay, đồng thời kiểm soát nợ xấu đến từng danh mục khoản vay. Bởi vậy mặc dù tình hình kinh tế trong những năm gần đây có rất nhiều biến động ảnh hưởng tới hoạt động cho vay và chất lượng cho vay nhưng nợ xấu của chi nhánh vẫn được kiểm soát ở mức thấp (nhỏ hơn 1%) và nợ nhóm II trong năm 2011 – 2013 giảm mạnh so năm 2010. Tổng dư nợ hàng năm tăng và trong mức cho phép, dư nợ trung dài hạn được kiểm soát trong giới hạn của BIDV giao, dư nợ ngắn hạn chiếm khoảng hơn 80% tổng dư nợ tăng, tuy nhiên chi nhánh cũng đang thực hiện các biện pháp tăng dư nợ cho vay trung và dài hạn.

Bên cạnh đó *chi nhánh đã áp dụng các biện pháp quyết liệt nhằm xử lý nợ xấu, tận thu nợ ngoại bảng, làm lành mạnh dư nợ cho vay.* Trong các năm 2011 chi nhánh đã thực hiện một đợt xử lý rủi ro cho vay bằng quỹ dự phòng rủi ro với dư nợ xấu được chuyển ngoại bảng là 6,5 tỷ đồng. Kết quả phân loại nợ năm 2013:

- Nợ nhóm I: 95,8 % tổng dư nợ tăng 3,1% so 2012.
- Nợ nhóm II: 3,34% tổng dư nợ, giảm 2,9% so 2012.
- Nợ xấu: 48,39 tỷ chiếm 0,86% tổng dư nợ, thấp hơn kế hoạch được giao là 0,14%.

Nền kinh tế khó khăn cùng với những thay đổi về cơ chế phát triển mở rộng mạng lưới theo hướng ngày càng chặt chẽ hơn, mặc dù vậy bằng sự cố gắng nỗ lực, nhanh nhạy của mình chi nhánh đã *thực hiện nâng cấp được 1 phòng giao dịch, mở mới một quỹ tiết kiệm và ba máy ATM, củng cố cho hệ thống mạng lưới kênh phân phối của chi nhánh.* Hiện tại với hệ thống phòng giao dịch và quỹ tiết kiệm đang phát triển tốt, với mức độ tăng trưởng huy động vốn, dịch vụ khá ổn định, cùng với hệ thống máy ATM, máy POS đóng góp rất lớn vào phát triển các nghiệp vụ bán lẻ, phục vụ tốt hơn nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng của mọi người dân, góp phần quan trọng vào kết quả kinh doanh của chi nhánh.

Tốc độ tăng trưởng của các mảng nghiệp vụ truyền thống luôn đạt mức cao hơn so với năm trước. Các dịch vụ mới như dịch vụ thẻ ATM, BSMS, POS, VISA... tuy mang lại nguồn thu chưa nhiều nhưng luôn tăng qua các năm. Hiện tại các dịch vụ mới này đang dừng lại ở mục tiêu chiếm lĩnh thị phần và tạo điều kiện cho việc phát triển các sản phẩm ngân hàng bán lẻ trong dài hạn. Các dịch vụ này hiện chưa được đông đảo người dân tin dùng một mặt do trình độ dân trí nhìn chung còn hạn chế cùng với thói quen ưa dùng tiền mặt, mặt khác do nền tảng công nghệ chưa đồng bộ, hệ thống máy móc phục vụ còn gặp nhiều sự cố, gây nhiều phiền hà cho khách hàng nên việc phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại thực sự vẫn còn nhiều khó khăn. Bởi vậy lợi nhuận mạng lại rất thấp, chưa tương xứng với chi phí đầu tư. Hiện tại Chi nhánh là đơn vị có thu dịch vụ ròng cao nhất trong 14 chi nhánh khu vực miền núi phía Bắc và cao nhất trên địa bàn.

2.3.2 Hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân

2.3.2.1 Các hạn chế còn tồn tại

Trong điều kiện kinh tế khó khăn cùng với công tác đánh giá, kiểm tra, rà soát khách hàng trước, trong và sau khi cho vay ở một số cán bộ quan hệ khách hàng chưa sâu sát dẫn đến phát sinh một số khoản nợ xấu tiềm ẩn phải xử lý. Tỷ lệ nợ xấu so với toàn ngành là không cao, tuy nhiên so với các năm 2010, 2011 thì gần như tăng lên gấp đôi (hiện ở mức khoảng 1%). Năm 2014 cần phải có giải pháp để giảm thấp hơn nữa. Lãi treo tăng cao nguyên nhân do tình hình suy thoái kinh tế, hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp suy giảm, ảnh hưởng đến khả năng trả nợ gốc và lãi của khách hàng,

Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn đạt 25,3% tương đối cao song vẫn chưa hoàn thành kế hoạch được giao. Việc triển khai các sản phẩm huy động mang tính cạnh tranh còn thụ động, hoàn toàn phụ thuộc vào sản phẩm của hội sở BIDV, chưa có các sản phẩm mang tính đặc thù theo địa bàn. Cơ cấu tiền gửi ngoại tệ vẫn chiếm tỷ lệ thấp so với VND và tăng không nhiều qua các năm. Cơ nguồn vốn trung, dài hạn (lớn hơn 12 tháng) tiếp tục sụt giảm làm ảnh hưởng đến cơ cấu vốn ổn định của chi nhánh. Mặc dù dư nợ cho vay trung và dài hạn vẫn tăng trưởng qua các năm nhưng tỷ trọng của nó trên tổng dư nợ không cao, hoạt động cho vay trung và dài hạn vẫn chưa có bước phát triển rõ rệt. Tỷ trọng cho vay bán lẻ còn thấp, tốc độ tăng trưởng chậm, chưa tạo được sự bứt phá cho phát triển.

. Các sản phẩm dịch vụ đặc biệt là sản phẩm dịch vụ bán lẻ chưa phong phú, chất lượng và sức cạnh tranh của sản phẩm chưa cao. Hiện tại chỉ dừng lại ở mục tiêu chiếm lĩnh thị phần và tạo điều kiện cho việc phát triển các sản phẩm ngân hàng bán lẻ trong dài hạn.

Công tác chăm sóc khách hàng, duy trì, theo dõi và nâng cấp chất lượng sản phẩm chưa được tốt. Công tác marketing, quảng bá thương hiệu tuy đã có nhiều cố

gắng nhưng chưa đạt hiệu quả cao và chưa có sự đột phá. Nhiều khách hàng lựa chọn sử dụng dịch vụ của BIDV Thái Nguyên chủ yếu vì đây là chi nhánh của một trong các ngân hàng TMCP trực thuộc nhà nước và có uy tín lâu năm chứ không phải do hiệu quả từ hoạt động truyền thông mang lại.

Quy trình cho vay chặt chẽ với sự phân quyền ra quyết định cho vay đôi khi làm tăng thời gian giải quyết nhu cầu vốn của khách hàng, nhất là khi khách hàng có nhu cầu vốn gấp do phải chờ phê duyệt từ nhiều cấp, mỗi cấp phê duyệt từng mức cho vay. Quy trình này tuy hạn chế được rủi ro mất vốn cho ngân hàng do phải phê duyệt qua nhiều người nhưng cũng đồng nghĩa với việc bỏ lỡ nhiều cơ hội kinh doanh với những khách hàng tiềm năng.

2.3.2.2 Nguyên nhân

- Nguyên nhân chủ quan

Không thể phủ nhận rằng việc vẫn còn nhiều món nợ xấu khó đòi tồn tại có một phần trách nhiệm từ việc cán bộ khách hàng chưa thực sự cố gắng, nỗ lực. Tuy nhân lực tín dụng đều là những cử nhân đại học được đào tạo chính quy và đúng với chuyên ngành nhưng mặt bằng chung đề là các cán bộ tuổi đời còn trẻ, số năm công tác chưa nhiều, kinh nghiệm còn hạn chế nên trình độ chuyên môn, khả năng tác nghiệp của 1 số ít cán bộ còn nhiều bất cập nhất là kinh nghiệm trong cơ chế thị trường còn thiếu và yếu.

Hệ thống các sản phẩm chưa tạo được tính cạnh tranh vượt trội. Đồng thời do kinh tế của Tỉnh Thái Nguyên chưa phát triển mạnh mẽ nên các loại hình thanh toán không dùng tiền mặt còn hạn chế, người dân chưa thích ứng được với các loại hình mới mẻ này vì chưa nhiều các nhà hàng, trung tâm mua sắm, dịch vụ công cộng áp dụng các loại hình thanh toán này. Người dân chỉ ưa thích việc chuyển tiền qua ngân hàng và để tiền trong tài khoản như một phương tiện lưu trữ.

Cơ sở vật chất kỹ thuật tuy đã được chú trọng nâng cao tuy nhiên vẫn chưa tương xứng để đáp ứng với số lượng các nghiệp vụ phát sinh hàng ngày của chi nhánh. Đồng thời khả năng sử dụng kỹ thuật công nghệ hiện đại của các cán bộ tín dụng và giao dịch viên còn hạn chế do chưa có nhiều các khóa học về sử dụng phần mềm, máy móc ứng dụng cho nhân viên. Bên cạnh đó, lực lượng nhân sự về mảng công nghệ thông tin chưa được chú trọng và đầu tư về cả số lượng và chất lượng, kiến thức về ứng dụng phần mềm phức tạp còn hạn chế.

- Nguyên nhân khách quan

Tình hình biến động kinh tế những năm qua còn nhiều khó khăn và khó dự đoán, lạm phát tuy được kiềm chế trong mức cho phép nhưng vẫn tiềm ẩn nguy cơ tăng cao trở lại, thị trường vàng, bất động sản và giao dịch ngoại tệ diễn biến rất phức tạp, lúc lên cao lúc xuống chạm đáy làm ảnh hưởng tới toàn bộ nền kinh tế trong đó có

hoạt động của ngân hàng. Khủng hoảng kinh tế từ năm 2008 vẫn để lại dư âm với sự tăng trưởng kinh tế khó khăn và nhiều DN phải phá sản, tuyên bố giải thể dẫn đến tồn đọng các khoản nợ xấu. Cũng chính vì vậy nên trong những năm gần đây, các NHTM đã thắt chặt hơn quy định vay vốn và rà soát thông tin hồ sơ khách hàng để sàng lọc trước khi cho vay, điều này nảy sinh ra vấn đề tiêu cực trong đạo đức của người đi vay. Khách hàng do áp lực về vốn vay, họ quá nóng lòng để nhận được tiền vay nên đã tìm nhiều cách để tạo ra các thông tin không trung thực, gây nhiễu và khó khăn cho các cán bộ tín dụng trong quá trình thẩm định.

Môi trường pháp lý chưa rõ ràng minh bạch, một số cơ chế chính sách chưa đồng bộ, việc triển khai thực hiện còn chậm chạp. Có sự chồng chéo lẫn nhau của các luật, nghị định và thông tư được ban hành. Bên cạnh đó, sự kiểm soát và các chính sách của NHNN dành cho các NHTM đôi khi khiến chi nhánh khó thực hiện các kế hoạch nhằm tạo tính đột phá ví dụ như việc NHNN áp dụng lãi suất trần và lãi suất sàn trong huy động tiền gửi và cho vay vào năm 2012 và 2013 dẫn đến việc chi nhánh khó có thể dùng chính sách lãi suất ưu đãi hơn để thu hút nguồn tiền huy động trong những năm này. Trong thời điểm này, với mặt bằng lãi suất cho vay và các khoản phí dịch vụ tài chính giảm mạnh dưới tác động của cạnh tranh và sự điều chỉnh lãi suất của NHNN làm cho lợi nhuận của các NHTM nói chung đều suy giảm mạnh trong hai năm vừa qua đã làm cho các NHTM khá thận trọng và dè dặt trong các quyết định giảm lãi suất cho vay và phí dịch vụ tài chính của mình thêm nữa để hỗ trợ DN.

Môi trường kinh tế có đặc thù riêng, Thái Nguyên là một tỉnh miền núi phía bắc còn nghèo, hiện tại đang được đầu tư phát triển về công nghiệp nhưng mới ở bước đầu và tầm nhìn được thực hiện trong dài hạn, điều kiện phát triển kinh tế còn gặp nhiều khó khăn, dân trí thấp. Điều này dẫn đến sự cạnh tranh của nhiều tổ chức tín dụng, các định chế tài chính ngày càng trở nên quyết liệt và gay gắt đặc biệt là trên địa bàn thành phố nhỏ hẹp có tới 19 ngân hàng TMCP đang hoạt động, trong khi tiềm lực kinh tế chưa phát triển tương xứng.

Các dịch vụ ngân hàng bán lẻ hiện chưa được đông đảo người dân tin dùng một mặt do trình độ dân trí nhìn chung còn hạn chế cùng với thói quen ưa dùng tiền mặt, mặt khác do nền tảng công nghệ chưa đồng bộ, hệ thống máy móc phục vụ còn gặp nhiều sự cố, gây nhiều phiền hà cho khách hàng nên việc phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại thực sự vẫn còn nhiều khó khăn. Bởi vậy lợi nhuận mạng lại rất thấp, chưa tương xứng với chi phí đầu tư.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM BIDV – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

3.1 Phương hướng chính và mục tiêu hoạt động kinh doanh từ năm 2014 – 2020 của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên

3.1.1. Phương hướng và mục tiêu chung

Môi trường kinh doanh năm 2014 được dự báo có nhiều khởi sắc hơn năm 2013 và kinh tế chung được các chuyên gia dự đoán là đang có dấu hiệu phục hồi và trên đà tăng trưởng trở lại, tuy vậy thị trường tiếp tục gặp nhiều khó khăn như sức mua của nền kinh tế yếu, luồng vốn vay chính chưa khai thông hoàn toàn do kinh tế thế giới có những biến động phức tạp khó lường. Dự kiến tăng trưởng cho vay năm nay đạt khoảng tăng khoảng 12 - 14% (theo chỉ thị 01/CT-NHNN về tổ chức thực hiện chính sách tiền tệ và đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả năm 2014 vừa ban hành); lãi suất và tỷ giá được điều hành ở mức hợp lý phù hợp với cân đối vĩ mô và diễn biến thị trường tiền tệ, ngoại hối. Từ sự đánh giá tổng quan kinh tế Việt Nam năm 2013 có thể thấy, năm 2014 nền kinh tế tuy có dấu hiệu phục hồi nhưng vẫn chưa thể ra khỏi giai đoạn trì trệ. Những khó khăn đặt ra trong năm 2013 vẫn sẽ tiếp tục kéo dài trong năm 2014. Nền kinh tế tiếp tục tăng trưởng, song tốc độ chậm; khu vực kinh tế trong nước vẫn còn tiếp tục khó khăn:

- Khu vực FDI giữ được lợi thế tăng trưởng, nhưng không có sự đột biến trong năm 2014.
- Nông nghiệp đã đạt đến đỉnh tăng trưởng do chưa thay đổi về cơ cấu, nên khó có khả năng tăng trưởng cao hơn năm 2013
- Khu vực dịch vụ sẽ tăng trưởng khá hơn năm 2013, nhưng chưa có khả năng thúc đẩy cả nền kinh tế.

Tuy nhiên, bức tranh chung của nền kinh tế năm 2014 vẫn sáng hơn giai đoạn 2011 - 2013. Nhiệm vụ chính trong năm 2014-2015 vẫn là giữ ổn định kinh tế vĩ mô, đẩy nhanh tiến trình tái cơ cấu nền kinh tế và quan trọng nhất là khôi phục lại niềm tin của thị trường. Năm 2014 chính phủ sẽ tiếp tục triển khai đề án cơ cấu lại các ngân hàng nhỏ, yếu kém làm lành mạnh hoạt động của hệ thống ngân hàng khiến mức độ cạnh tranh của các ngân hàng ngày càng quyết liệt đặc biệt với hoạt động huy động vốn ngày càng gay gắt phức tạp, vì vậy nên ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam nói chung và chi nhánh BIDV Thái Nguyên nói riêng cần có những bước đi sáng tạo, quyết liệt để giữ vững vị trí tiên phong và khẳng định thương hiệu của mình trong nền

kinh tế còn khó khăn. Bên cạnh đó nhiệm vụ cần tập trung khác vẫn là giải quyết nợ xấu để xử lý điểm nghẽn của cho vay, tạo điều kiện cho nền kinh tế hấp thụ vốn; trong đó phải xử lý một phần nợ xây dựng cơ bản, mà ngân sách đang nợ doanh nghiệp. Trên cơ sở tinh thần thực hiện nghiêm túc triển khai các dự kiến của Chính Phủ, ngân hàng ĐT&PT Việt Nam BIDV nói chung và chi nhánh BIDV Thái Nguyên nói riêng đã chủ động xây dựng chương trình hành động với các biện pháp đồng bộ về mọi mặt như coi trọng công tác huy động vốn, thực hiện chính sách cho vay thích hợp với quy trình cho vay hợp lý đảm bảo mục tiêu hiệu quả - an toàn, bám sát chỉ đạo của NHNN về điều hành tỷ giá, nâng cao năng lực tài chính và hiệu quả kinh doanh, tiết kiệm chi phí, triển khai công tác an sinh xã hội, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của các phòng giao dịch và quỹ tiết kiệm trực thuộc chi nhánh. Đồng thời, ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên phấn đấu trở thành một trong ba NHTM hiện đại có chất lượng, hiệu quả và uy tín hàng đầu trong địa bàn tỉnh Thái Nguyên vào năm 2020, giữ vững thị phần trên địa bàn chiếm khoảng 20%. Các mục tiêu cụ thể chính đề ra trong hoạt động kinh doanh năm 2014:

- Dự nợ cho vay cuối kỳ (trừ ODA): 6.640 tỷ tăng 18% so với năm 2013.
- Dự nợ cho vay bình quân: 6.133 tỷ tăng 17% so với năm 2013.
- Huy động vốn cuối kỳ: 4.713 tỷ đồng tăng 20% so với năm 2013.
- Huy động vốn bình quân: 4.060 tỷ đồng tăng 22,3% so với năm 2013.
- Thu dịch vụ ròng: 64,35 tỷ đồng tăng 30% so với năm 2013
- Lợi nhuận trước thuế đạt 160 tỷ đồng tăng 21% so với năm 2013
- Trích dự phòng rủi ro năm 2014 dự kiến mức trích là 20 tỷ đồng.
- Tỷ trọng dự nợ nhóm 2 trong tổng dự nợ: 8%
- Tỷ lệ nợ xấu/ tổng dự nợ: 1%
- Tỷ trọng dự nợ trung và dài hạn/ tỷ trọng dự nợ ngắn hạn : 28,3%
- Định biên lao động: 175 người
- Năng suất lao động (LNTT/bình quân đầu người): 1.333 tỷ tăng 26% so với năm 2013

Để thực hiện được các mục tiêu cụ thể trên, trong giai đoạn 2014 – 2020, chi nhánh BIDV Thái Nguyên sẽ tập trung hoàn thành sáu mục tiêu ưu tiên:

- (1) Xây dựng và hoàn thiện mô hình tổ chức, tăng cường năng lực điều hành, tập trung tái cơ cấu hoàn toàn hoạt động kinh doanh nhằm nâng cao hiệu quả, duy trì chất lượng, kiểm soát rủi ro và tăng trưởng bền vững.

- (2) Đảm bảo hoạt động của chi nhánh tăng trưởng gắn với yếu tố an toàn, hiệu quả, giảm thấp nhất các rủi ro hoạt động như rủi ro trong cho vay, rủi ro tác nghiệp, rủi ro đạo đức...
- (3) Cơ cấu lại nguồn vốn, vốn cho vay, nguồn thu để đảm bảo sự tăng trưởng ổn định, vững chắc, khai thác tốt nhất tiềm năng hiện có của chi nhánh, phấn đấu hoàn thành tốt mục tiêu kinh doanh năm 2014.
- (4) Phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ, nắm giữ thị phần lớn về dư nợ cho vay, huy động vốn và dịch vụ bán lẻ.
- (5) Phát triển nhanh nguồn nhân lực chất lượng cao, thành thạo về chuyên môn, được đào tạo chính quy bài bản; chú trọng hơn việc thu hút lực lượng chuyên gia; nâng cao năng suất lao động.
- (6) Nâng cao năng lực khai thác ứng dụng, công nghệ trong hoạt động kinh doanh. Hướng tới hiện đại hóa cơ sở vật chất kỹ thuật tại chi nhánh để đáp ứng và phù hợp với số lượng các giao dịch và nghiệp vụ diễn ra nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và phục vụ khách hàng tốt hơn.

3.1.2. Phương hướng và mục tiêu cho hoạt động cho vay

Đối với ngành Ngân hàng, ngày 10/02/2014, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Tấn Dũng đã có công điện về việc đôn đốc thực hiện, chỉ đạo thực hiện đối với NHNN về các giải pháp thúc đẩy cho vay, góp phần tháo gỡ khó khăn trong tiếp cận vốn vay của doanh nghiệp, thúc đẩy sản xuất kinh doanh, nâng cao chất lượng hoạt động của các ngân hàng.. Như vậy, có thể thấy mục tiêu tăng trưởng cho vay là một trong những ưu tiên hàng đầu của Chính phủ và của toàn ngành Ngân hàng để góp phần hỗ trợ doanh nghiệp và nền kinh tế. Trên cơ sở định hướng của NHNN, ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên đã đề ra phương hướng và mục tiêu hoạt động cho vay trong năm 2014 như sau:

- (1) Chỉ tăng trưởng cho vay khi huy động được nguồn vốn và đảm bảo các tỷ lệ an toàn theo quy định của Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010 và các Thông tư của NHNN với mức tăng trưởng năm 2014 dưới 17% (phần đầu tăng trưởng cho vay trong mức 12 - 14% mà NHNN đưa ra).
- (2) Tiếp tục kiểm soát chặt chẽ chất lượng cho vay, gắn công tác cho vay với nhiệm vụ huy động vốn, việc xét duyệt cho vay đối với khách hàng phải nhằm phục vụ mục tiêu kiềm chế lạm phát, đảm bảo an sinh xã hội.
- (3) Tập trung ưu tiên vốn phục vụ phát triển sản xuất kinh doanh, nông nghiệp, nông thôn, xuất khẩu, công nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ, các dự án trọng điểm nhà nước, các dự án của các doanh nghiệp tạo lập cân đối vĩ mô với tỷ trọng từ 85% - 87% tổng dư nợ. Kiểm soát và giảm tối đa tăng

trường cho vay cho khu vực phi sản xuất, khống chế mức tăng trưởng cho vay bất động sản dưới 9% tổng dư nợ (kể cả các công trình hạ tầng); tỷ trọng cho vay chứng khoán dưới 0,5% tổng dư nợ; nâng tỷ trọng cho vay doanh nghiệp thu mua hàng xuất khẩu chiếm 5% tổng dư nợ; nâng tổng tỷ trọng cho vay DN vừa và nhỏ lên 21% tổng dư nợ.

- (4) Kiểm soát chặt chẽ trong cho vay nhập khẩu, chỉ cho vay phục vụ nhập khẩu các nhóm mặt hàng thiết yếu, nguyên liệu phục vụ cho sản xuất hàng xuất khẩu và thay thế hàng nhập khẩu, các máy móc, thiết bị, dây chuyền sản xuất; các mặt hàng đảm bảo cân đối nhu cầu của nền kinh tế với điều kiện khách hàng phải có dự án, phương án đầu tư, sản xuất kinh doanh hiệu quả; có khả năng tạo nguồn ngoại tệ; chủ trương kiên quyết không cho vay để nhập khẩu các mặt hàng tiêu dùng xa xỉ, các mặt hàng trong nước sản xuất được.
- (5) Chủ động tích cực kiểm soát chất lượng cho vay theo mục tiêu đề ra, đánh giá khả năng thu hồi để có biện pháp thích hợp với từng khách hàng có dư nợ xấu; thường xuyên rà soát công tác phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro; quyết liệt thu và xử lý nợ bằng quỹ dự phòng để đảm bảo tỉ lệ nợ xấu đề ra duy trì ở mức 1% hoặc nhỏ hơn.
- (6) Tập trung phát triển nguồn nhân lực bằng một số biện pháp như thực hiện công tác đánh giá cán bộ tín dụng, trên cơ sở đó bố trí cán bộ phù hợp với năng lực, sở trường; thực hiện tuyển dụng cán bộ theo các vị trí, ưu tiên cán bộ có trình độ chuyên môn tốt bổ sung cho các vị trí còn thiếu; thực hiện tốt công tác luân chuyển, đào tạo nhằm xây dựng một đội ngũ cán bộ ngân hàng chuyên nghiệp, đa năng. Công tác bổ nhiệm cán bộ đảm bảo khách quan, minh bạch nhằm tạo động lực phấn đấu cho đội ngũ cán bộ trẻ có năng lực và phẩm chất đạo đức tốt, gắn bó với chi nhánh.
- (7) Phấn đấu đổi mới mạnh mẽ công nghệ ngân hàng, đa dạng hóa đối tượng khách hàng cũng như các sản phẩm cho vay tiện ích, hiện đại, đồng thời giảm thiểu các thủ tục hành chính nhằm đem lại sự thuận tiện cho khách hàng và nâng cao sức cạnh tranh. Trong năm 2014, chi nhánh cố gắng hoàn thành các mục tiêu tăng trưởng theo phương hướng phát triển đã đề ra: dư nợ cho vay tăng 18%/năm, trong đó tỷ trọng cho vay trung dài hạn chiếm tối đa 30% tổng dư nợ.

3.2 Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – Chi nhánh Thái Nguyên

3.2.1 Giải pháp nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh

- Tăng lượng vốn huy động đạt kế hoạch được giao

Việc huy động vốn là vấn đề hết sức cần thiết bởi ngân hàng cần có vốn để tiến hành các hoạt động kinh doanh tiền tệ, tìm kiếm lợi nhuận. Trong tình hình cạnh tranh khốc liệt hiện nay trong một địa bàn tỉnh miền núi nhỏ có đến mười chín chi nhánh ngân hàng TMCP thì ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên cần có các giải pháp sáng tạo để tạo bước đột phá trong tăng trưởng huy động vốn, giữ vững và nâng cao thị phần trên địa bàn. Chi nhánh cần thực hiện chuyển dịch cơ cấu nguồn vốn theo hướng ổn định bền vững bằng cách đẩy mạnh nguồn tiền gửi dân cư; chú trọng và có giải pháp huy động nguồn vốn trung, dài hạn có tính ổn định cao đồng thời duy trì tăng trưởng huy động tiền gửi từ các định chế tài chính, tổ chức kinh tế có dòng tiền gửi lớn, giá rẻ. Ví dụ đối với các khách hàng có tiền gửi lớn (thường xuyên và ổn định), ngân hàng cần có những chính sách ưu đãi nhất định căn cứ theo khối lượng tiền gửi nhằm duy trì quan hệ tốt với các khách hàng truyền thống này. Đẩy mạnh công tác đào tạo kiến thức về các sản phẩm dịch vụ huy động vốn, kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng cho đội ngũ cán bộ quan hệ khách hàng, cán bộ tại các phòng giao dịch, quỹ tiết kiệm để nâng cao tính chuyên nghiệp, tính hiệu quả trong việc phát triển thu hút khách hàng gửi tiền. Đổi mới nhận thức cho các cán bộ làm công tác huy động vốn để tất cả thấm nhuần nhận thức rằng khách hàng gửi tiền dù nhiều hay ít đều phải được ứng xử với ý nghĩa “khách hàng là thượng đế”.

- Triển khai các sản phẩm huy động vốn mới, không ngừng sáng tạo và làm phong phú các hình thức huy động vốn

Mở rộng nhiều hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm với nhiều mức lãi suất, kì hạn, phương thức gửi và thanh toán khác nhau như tiết kiệm không kì hạn, tiết kiệm có kỳ hạn (theo tuần, tháng, quý...) với các mức lãi suất khác nhau; tiết kiệm bằng ngoại tệ (USD, FRF, CAND, JYP...). Muốn làm tốt công tác này, chi nhánh cần mở rộng thêm mạng lưới huy động với thủ tục đơn giản, khoa học, lãi suất tiết kiệm đảm bảo quyền lợi của ngân hàng đồng thời tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó nên tạo sự thuận lợi trong việc rút tiền (như cho phép khách hàng rút trước hạn với lãi suất linh động). Bên cạnh đó, khuyến khích khách hàng mở tài khoản cá nhân và séc cá nhân trong thanh toán với các thủ tục nhanh gọn; ngân hàng cần có các hình thức giới thiệu dễ hiểu, các thông tin ngắn gọn nhưng đầy đủ về lợi ích mở tài khoản đến khách hàng. Thực hiện phân khai kế hoạch huy động vốn tới từng phòng, tổ, cán bộ trong chi nhánh để tạo sự thay đổi căn bản về nhận thức và nâng cao trách nhiệm của từng cá nhân đối việc thực hiện nhiệm vụ huy động vốn. Thực hiện đánh giá, tổng kết kết quả huy động vốn hàng tháng, quý để làm cơ sở để xếp loại thi đua, tiền lương, cơ chế động lực cho cán bộ.

- Thu hút tiền gửi ngoại tệ

Để thu hút vốn nước ngoài, tăng dự trữ ngoại tệ để đáp ứng nhu cầu cho khách hàng, chi nhánh cần đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh đối ngoại, tổ chức tìm kiếm và mở thêm tài khoản tiền gửi cho các tổ chức kinh tế trong nước, nước ngoài và các công ty liên doanh, các tổ chức chính phủ, lãnh sự quán và các cá nhân... Tăng cường khai thác nguồn vốn tài trợ ủy thác của Chính phủ các nước vào các dự án trên địa bàn tỉnh và các khu lân cận. Thực hiện các chính sách ưu đãi về lãi suất, tỉ giá với các khoản tiền gửi bằng ngoại tệ, có chính sách khuyến khích khách hàng có nhiều tiền gửi và sử dụng nhiều dịch vụ ngân hàng. Tập trung ưu tiên khách hàng xuất khẩu có nguồn ngoại tệ bán lại cho ngân hàng. Ưu tiên về hạn mức cho vay đối với các khách hàng có tình hình tài chính tốt, sản phẩm có năng lực cạnh tranh trên thị trường. Đồng thời mở rộng các quan hệ đối ngoại, phát triển chiều sâu và các quan hệ hợp tác quốc tế, không ngừng học tập kinh nghiệm và công nghệ ngân hàng tiến tới hội nhập và đạt tiêu chuẩn quốc tế.

- Tăng tỉ lệ nguồn vốn trung và dài hạn

Với tình hình lãi suất tăng giảm liên tục như hiện nay, thì việc thu hút được nguồn vốn trung và dài hạn là một vấn đề vô cùng khó khăn. Bởi người gửi tiền thường có tâm lý không muốn gửi thời hạn lâu do sợ sẽ bị thiệt nếu trong tương lai lãi suất tăng cao, họ thường gửi với mức lãi suất theo tháng hoặc một năm để canh chừng mức biến động của thị trường. Đây là một điều khó khăn đối với ngân hàng vì nguồn vốn trung và dài hạn rất quan trọng để cân bằng cơ cấu ổn định của vốn. Để khắc phục được điều này, chi nhánh cần tích cực tìm kiếm các nguồn khách hàng mới, khai thác tối đa các khách hàng cũ và đưa ra mức lãi suất hợp lý, cao hơn so với gửi tiền ngắn hạn và kết hợp nhiều lợi ích khác cho người gửi tiền.

- Kiểm soát, giám sát hoạt động cho vay tại chi nhánh

Tăng trưởng nguồn vốn cho vay cần đi đôi với kiểm soát tốt chất lượng cho vay đảm bảo an toàn, hiệu quả, phù hợp với khả năng huy động vốn. Chi nhánh cần chú trọng lựa chọn khách hàng có năng lực tài chính tốt; đồng thời nên có cơ chế ưu đãi về phí, lãi suất cho vay và có chính sách khuyến khích khách hàng vay vốn, sử dụng nhiều dịch vụ ngân hàng, sàng lọc nền khách hàng hiện có để tăng tỷ trọng khách hàng nhóm A trở lên, giảm tỷ trọng khách hàng 3B trở xuống, nâng cao chất lượng hoạt động của ngân hàng.

- Nâng cao nguồn thu từ hoạt động cho vay

Tập trung tận thu hồi nợ hạch toán ngoại bảng, phần đầu đạt 100% theo kế hoạch được giao để tăng nguồn thu nhằm cải thiện và nâng cao hiệu quả kinh doanh

của chi nhánh. Tiếp tục thực hiện rà soát kỹ càng các khoản lãi treo và có kế hoạch cụ thể trong việc tận thu lãi treo để tăng thêm thu nhập, phần đầu không để lãi treo phát sinh. Cơ cấu, kỳ hạn cho vay phải phù hợp với khả năng huy động vốn, đặc biệt là các khoản cho vay trung và dài hạn. Nâng cao hiệu suất cho vay, hạn chế tối đa việc gia hạn nợ, thực hiện thu nợ đúng kỳ hạn, tăng nhanh vòng quay vốn tín dụng, nâng cao hiệu quả sinh lời của đồng vốn.

- Chú ý đến các lĩnh vực cho vay có liên quan đến đặc thù kinh tế của tỉnh, không phát triển tín dụng dàn trải

Tập trung tăng trưởng cho vay vào các ngành, lĩnh vực có thế mạnh, doanh nghiệp xuất khẩu có nguồn thu ngoại tệ. Tập trung và đầu tư năng lực để phát triển cho vay bán lẻ, giải quyết tốt các vấn đề trong bán lẻ như tư tưởng, nhận thức, thị trường, khách hàng, tổ chức, con người, điều hành... Phát triển các sản phẩm cho vay mang tính đặc thù theo địa bàn. Ví dụ như, tỉnh Thái Nguyên có lợi thế về trồng trọt và xuất khẩu chè, khai thác kim loại như than, sắt, thiếc, mangan... dựa vào những đặc điểm này, chi nhánh nên có những ưu đãi về các gói cho vay tài trợ xuất khẩu, tài trợ công nghiệp nặng để thu hút khách hàng. Hay như dự án nhà máy Samsung Thái Nguyên – nhà máy lớn nhất trên thế giới của Samsung sẽ đang trong thời gian thi công và chuẩn bị đi vào hoạt động, đây là dự án cần rất nhiều vốn và hứa hẹn sẽ phát triển trong tương lai; chi nhánh cần chủ động, nhanh nhạy tiếp cận với những dự án như thế để tăng dư nợ và lợi nhuận cho mình. Nhất là trong thời điểm hiện tại, tỉnh Thái Nguyên đang được Chính phủ đầu tư nhiều để phát triển công nghiệp nặng và xây dựng mới các khu công nghiệp chế biến lắp ráp của các nhà máy, công ty nước ngoài do dự án đường quốc lộ 3 mới Hà Nội –Thái Nguyên đã hoàn thành và đi vào sử dụng, việc đi lại vận chuyển trở nên dễ dàng hơn.

- Giảm thấp hơn nữa tỷ lệ nợ xấu thực hiện và tiến hành xử lý các khoản nợ xấu tồn đọng

Kiểm soát chặt chẽ chất lượng cho vay, không để phát sinh nợ xấu, nợ quá hạn từ nợ cho vay mới, luôn đảm bảo nợ xấu ở mức nhỏ hơn 1%; đồng thời giảm tỷ lệ nợ nhóm II xuống 17% ; kiểm soát chặt chẽ cho vay ngoại tệ. Nâng cao hiệu quả từ hoạt động cho vay, chất lượng cho vay, định kỳ hạn trả nợ, trả lãi phù hợp với dòng tiền của doanh nghiệp, tận thu lãi theo tháng, hạn chế tối đa các khoản lãi dự thu quá 90 ngày, tận thu lãi treo nội bảng để tăng thu nhập từ lãi. Tiếp tục tận thu nợ xấu để đảm bảo thực hiện theo đúng kế hoạch trung ương giao đồng thời tiến hành phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ.

- Hỗ trợ, tạo mọi điều kiện cho doanh nghiệp tiếp cận vay vốn nhưng phải dựa trên thẩm định có chọn lọc

Đối với các khách hàng có nhu cầu vay vốn, không phải lúc nào cũng giảm lãi suất cho vay là họ có thể dễ dàng tiếp cận với đồng vốn, mà cần nhiều biện pháp kết hợp khác bởi thực tế cho thấy, dù lãi suất cho vay liên tục hạ nhưng khách hàng lại gặp nhiều rào cản với thủ tục vay vốn, các điều kiện về tài sản đảm bảo, thanh lý nợ và kì hạn trả nợ... Vì vậy chi nhánh cần đồng hành cùng người vay vốn, tiếp xúc và phỏng vấn để hiểu được những khó khăn của họ, từ đó hỗ trợ và cùng khách hàng tháo gỡ các khúc mắc về quy trình cho vay của ngân hàng. Bên cạnh đó, các cán bộ tín dụng cũng nên tư vấn nhiệt tình, có lời khuyên cho khách hàng, đặc biệt là các khách hàng doanh nghiệp để họ sử dụng vốn vay đúng mục đích và hiệu quả nhất.

- Đa dạng hóa cơ cấu dịch vụ, tăng nguồn thu từ phí dịch vụ

Đẩy mạnh hoạt động dịch vụ, chuyển dịch cơ cấu nguồn thu, tăng tỷ trọng thu nhập ngoài lãi. Thực hiện đa dạng hoá cơ cấu dịch vụ; phát huy lợi thế của các sản phẩm dịch vụ truyền thống như bảo lãnh, tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế, trong nước. Trên cơ sở đó tập trung xây dựng, phát triển các sản phẩm khác biệt có lợi thế mang tính chuyên môn hoá cao. Nâng cao chất lượng phục vụ, tác phong giao dịch trong các hoạt động bảo lãnh, thanh toán trong nước và quốc tế, kinh doanh ngoại tệ và ngân quỹ.

- Chú trọng phát triển dịch vụ bán lẻ, sản phẩm dịch vụ hiện đại có hàm lượng công nghệ cao, tích hợp gói sản phẩm bán chéo để nâng cao tính chuyên nghiệp và khả năng cạnh tranh

Đẩy mạnh triển khai sản phẩm Internet Banking, Mobile Banking; phát triển mạnh dịch vụ thẻ và thanh toán qua thẻ để đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng tăng lên trong dân cư, góp phần phát triển các dịch vụ đi kèm như ATM, POS, thanh toán hoá đơn tiền điện, tiền nước, tiền điện thoại, thấu chi tài khoản, trả lương qua tài khoản... Xác định thị trường tiềm năng là khối dân doanh - ngoài quốc doanh, trong đó tập trung vào các DN nhỏ và vừa (kể cả các công ty cổ phần, công ty TNHH). Ngoài ra, chú ý tới các khách hàng cá nhân là khách hàng lớn và lâu dài của dịch vụ bán lẻ. Chú ý tới khách hàng trẻ tiềm năng trong độ tuổi 21-35 vì tính năng động trong tiếp cận sản phẩm và tính sẵn sàng sử dụng dịch vụ ngân hàng, mặc dù Việt Nam mới có khoảng 10% dân số tham gia vào thị trường ngân hàng bán lẻ. *Chú trọng thật sự vào kênh phân phối điện tử qua việc ứng dụng công nghệ (internet/phone/sms banking), mặc dù việc này đòi hỏi chi phí cao từ ban đầu.* Hiện nay, số người dân Việt Nam sử dụng Internet ngày càng tăng, việc sử dụng thương mại điện tử ở Việt Nam ngày càng phát triển. Nhiều doanh nghiệp công nghệ thông tin phát triển nhanh ở Việt nam như FPT, công ty Fujitsu Việt Nam..., tạo điều kiện cho các NHTM phát triển kênh phân phối này. Các chi phí cao trong việc mở rộng thị

trường có thể được giải quyết một phần với việc phối hợp với công ty viễn thông khi sử dụng kênh phân phối điện tử. Lắp đặt thêm máy ATM ở các khu vực trọng điểm, những vùng đông dân cư. Thực hiện nâng cấp, hoàn thiện, tối ưu hoá các tiện ích, chăm sóc hệ thống máy móc thiết bị phục vụ giao dịch để hệ thống hoạt động ổn định, tăng tốc độ xử lý các giao dịch, bảo đảm hệ thống luôn kết nối thông suốt.

- Đẩy mạnh hoạt động truyền thông, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm của chi nhánh hơn nữa

Theo quan sát, chi nhánh tương đối thụ động trong việc mở rộng quảng bá cho thương hiệu ngân hàng, một phần là do thị phần hiện tại của ngân hàng BIDV tương đối lớn. Tuy nhiên nếu không tích cực phát triển thương hiệu, phủ sóng rộng rãi hình ảnh đến người dân thì không một doanh nghiệp nào có thể đứng vững được mãi. Bên cạnh việc kết hợp với các doanh nghiệp nhà nước, chi nhánh nên có những hợp đồng làm ăn với các doanh nghiệp bên ngoài về việc thỏa thuận trả lương cho nhân viên thông qua tài khoản của ngân hàng BIDV – điều này sẽ góp phần làm tăng nguồn thu dịch vụ và cho vay của chi nhánh. Chủ động trong việc quảng cáo các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng qua kênh truyền hình báo và tạp chí của tỉnh, băng rôn, áp phích tại các nơi công cộng và các phương tiện thông tin đại chúng khác. Bên cạnh đó nên chú trọng việc chăm sóc khách hàng trước và sau giao dịch. Các ngân hàng thường có xu hướng quan tâm khách hàng khi họ tìm đến chi nhánh của mình để thực hiện giao dịch, còn sau đó hầu như ít quan tâm đến nhu cầu phát sinh thêm của khách hàng. Chi nhánh nên xin lại email, số điện thoại liên lạc của khách hàng vì điều này không chỉ quan trọng trong việc chăm sóc khách hàng mà còn giúp bộ phận kinh doanh có nguồn để cung cấp những thông tin về sản phẩm dịch vụ mới. Trong thời buổi hiện đại, việc cạnh tranh tìm kiếm nguồn khách hàng khó khăn, chi nhánh cần nhận thức được rằng không thể chờ khách hàng tìm đến mình và cần chủ động có các phương pháp để tìm đến các nguồn khách hàng khác nhau.

3.2.2 *Đổi mới về quy trình nghiệp vụ*

- Đổi mới quy trình cho vay sao cho ngắn gọn, đơn giản nhưng vẫn đảm bảo chặt chẽ.

Muốn ngăn ngừa và giảm thiểu tỉ lệ nợ xấu thì điều quan trọng cần thực hiện là hạn chế tối đa các yếu tố chủ quan và các biểu hiện tiêu cực trong việc thẩm định và xét duyệt cho vay, kịp thời phát hiện những dự án kém khả thi, khách hàng kém hiệu quả. Muốn làm được như vậy thì ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên cần cải tiến và đổi mới quy trình xét duyệt và thẩm định cho vay, kiểm tra sát sao tình hình luân chuyển vốn vay. Hồ sơ cho vay trước khi trình lãnh đạo ký duyệt cần phải được kiểm tra, xem xét toàn diện, chính xác và khách quan từ khâu lập hồ sơ, phân tích năng lực

của khách hàng, tính khả thi của dự án, giá trị tài sản bảo đảm... Do vậy nếu để một cán bộ tín dụng đảm nhiệm tất cả các khâu như hiện nay thì không thể tránh khỏi những sai sót do trình độ nghiệp vụ cá nhân, yếu tố chủ quan do kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng là khác nhau. Tuy quy trình cho vay tại chi nhánh hiện nay đang được đánh giá là tương đối khoa học và phù hợp với tính chất hoạt động của ngân hàng cũng như yêu cầu của thị trường, tuy nhiên quy trình vẫn còn bộc lộ một số nhược điểm cần khắc phục.

Một là, thay vì một khách hàng doanh nghiệp chỉ được một cán bộ tín dụng phụ trách thì chúng ta sẽ tăng lên hai cán bộ cùng phụ trách một doanh nghiệp để các cán bộ trong một phòng có thể kiểm tra chéo các doanh nghiệp mà mình phụ trách chung, hỗ trợ nhau trong các nghiệp vụ phức tạp từ đó tăng thêm sự gắn bó trong mối quan hệ đồng nghiệp, hiệu quả hơn trong công việc đồng thời giảm thiểu rủi ro cho hoạt động cho vay.

Hai là, thay vì một cán bộ tín dụng sẽ làm toàn bộ quy trình, chúng ta sẽ phân quy trình cho vay làm ba giai đoạn, tương ứng với đó là ba ban chịu trách nhiệm ba giai đoạn:

- (1) Ban Quan hệ khách hàng: chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ vay vốn từ khách hàng. Ban này cũng sẽ bước đầu kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của bộ hồ sơ và thông báo trực tiếp với khách hàng nếu bộ hồ sơ chưa đầy đủ. Cán bộ của ban này cần có kỹ năng giao tiếp tốt để biết cách đặt câu hỏi, khai thác thông tin từ khách hàng.
- (2) Ban thẩm định cho vay: sẽ do các cán bộ tín dụng tiến hành thẩm định tính chính xác của bộ hồ sơ xin vay, tính tin cậy của khách hàng, tính hợp lý của khoản vay. Các cán bộ của ban thẩm định là những người được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ định giá tài sản, nhận biết tài sản đảm bảo của nhiều loại hình doanh nghiệp khác nhau. Nếu bộ hồ sơ còn thiếu giấy tờ gì sẽ thông báo với Ban Quan hệ khách hàng để yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ. Khi khách hàng và khoản vay đáp ứng đủ các yêu cầu cho vay thì sẽ đề nghị lãnh đạo ngân hàng xét duyệt khoản vay.
- (3) Ban giải ngân: chịu trách nhiệm giải ngân cho khách hàng theo phương thức tiền mặt hay chuyển khoản, toàn bộ hay từng lần theo các giấy nhận nợ. Yêu cầu đối với cán bộ ban giải ngân chỉ là nắm vững các nghiệp vụ kế toán.

Nếu một quy trình được chia thành nhiều công đoạn nhỏ cho các ban chuyên môn khác nhau phụ trách thì khi rủi ro xảy ra sẽ dễ dàng truy cứu được trách nhiệm thuộc về ai và quan trọng hơn là giảm thiểu được rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

- Nâng cao công tác thẩm định cho vay

Nâng cao hiệu quả của khâu thẩm định có tính chất quyết định tới chất lượng cho vay vì chính sau khâu này, cán bộ tín dụng sẽ ra quyết định có cho vay đối với khách hàng hay không. Việc thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau như phỏng vấn khách hàng vay vốn, điều tra từ dữ liệu sẵn có của ngân hàng, từ tài liệu có được từ khách hàng như báo cáo tài chính, hóa đơn chứng từ... và từ điều tra cơ sở sản xuất kinh doanh của khách hàng. Hiện nay có nhiều nguồn thông tin với độ chính xác không cao, có thể xuất phát từ nhầm lẫn cũng có thể từ đạo đức của người đi vay. Thông thường, các thông tin đầu tiên ngân hàng có được về khách hàng là qua hồ sơ vay vốn từ khách hàng như báo cáo tài chính, báo cáo kết quả kinh doanh, từ phỏng vấn trực tiếp khách hàng. Tuy nhiên nếu chỉ thu thập nguồn tin từ phía khách hàng thì có thể thiếu tính chính xác khách hàng do muốn được giải quyết cấp vốn mà thiếu trung thực khi cung cấp các thông tin về mình, từ đó gây ra những rủi ro tiềm tàng cho ngân hàng. Để tránh những điều như thế xảy ra, ngân hàng cần tích cực, chủ động trong việc tìm kiếm các thông tin từ các nguồn khác nhau như thông qua quan hệ với các tổ chức tín dụng khác – nơi mà đã từng có giao dịch với khách hàng; khai thác từ trung tâm thông tin tín dụng CIC – đây là một đầu mối thông tin tương đối tin cậy do thuộc sự quản lý của NHNN. Nhưng quan trọng hơn, để đánh giá khách hàng vay vốn và dự án sản xuất kinh doanh vẫn phải qua phân tích và phán đoán của cán bộ tín dụng. Ngân hàng nên phân công các cán bộ có kiến thức nghiệp vụ chuyên sâu về ngành nghề lĩnh vực mà khách hàng sản xuất để dự đoán tính khả thi của thị trường với lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp, về uy tín của người đứng ra vay vốn và về khả năng thu hồi nợ.

Về việc phân tích thông tin, tiếp tục xây dựng quy trình thẩm định, từ khâu thẩm định tư cách và năng lực khách hàng tới phân tích hiệu quả tài chính phương án sản xuất kinh doanh, dự án đầu tư, đánh giá rủi ro sao cho khoa học, hoàn thiện và phù hợp với tình hình hiện nay, giúp cho công việc của các cán bộ tín dụng được thực hiện thuận lợi và hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, củng cố, kiện toàn bộ máy tổ chức thẩm định, phát triển lực lượng thẩm định cả về số lượng và chất lượng. Trong đó, định hướng trước mắt là tăng cường công tác đào tạo cụ thể nghiệp vụ thẩm định cho cán bộ tín dụng và thường xuyên mở lớp bồi dưỡng, trao đổi nghiệp vụ chuyên môn. Tạo điều kiện để các cán bộ tín dụng hoàn thành tốt công việc của mình bằng cách đầu tư chi phí thẩm định, trang thiết bị, công nghệ hiện đại để thích ứng và phù hợp với xu hướng hội nhập khu vực và quốc tế. Một điều quan trọng không kém là thực hiện rà soát lại giới hạn cho vay đã được duyệt, các dự án đã cam kết, đánh giá lại hiệu quả của các phương án/dự án kinh doanh nhằm tập trung vốn cho doanh nghiệp hạng A, khai thác

tiềm năng thế mạnh trên địa bàn. Chú trọng công tác kiểm tra sau cho vay, làm tốt công tác kiểm tra chuyên đề thẩm định.

- Đổi mới chính sách lãi suất sao cho hợp lý, phù hợp với định hướng phát triển của chi nhánh

Lãi suất là yếu tố quan trọng trong việc thực hiện huy động vốn và cho vay của NHTM. Một chính sách lãi suất phù hợp sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn, tăng dư nợ cho vay, khả năng cạnh tranh và tăng thu nhập lợi nhuận của ngân hàng, quảng bá hình ảnh của ngân hàng. Để có được một chính sách cho vay hiệu quả hợp lý, ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên cần nắm bắt được thực tế lãi suất dao động và xu hướng biến động của các ngành nghề.

Hiện nay, chi nhánh đang áp dụng với lãi suất huy động bằng tiền VNĐ: trần lãi suất tối đa là 5%/năm, 5,5%/năm, 6%/năm, 6,5%/năm, 7,5%/năm, tương ứng cho các kỳ hạn tiền gửi 1 tháng, 2 tháng, từ 3 đến 5 tháng, từ 6 đến 11 tháng và trên 12 tháng. Đối với lãi suất không kỳ hạn và kỳ hạn dưới 1 tháng là 1%/năm. Bằng USD, áp dụng trần lãi suất 1,0%/năm đối với khách hàng dân cư, trần lãi suất 0,25%/năm đối với khách hàng là các tổ chức kinh tế. Với các khoản vay thông thường, BIDV tuân thủ mức trần 13%/năm và với vay ngắn hạn dưới 6 tháng không quá 9,5%/năm.

Tuy nhiên các chi nhánh ngân hàng TMCP khác trong địa bàn tỉnh đang có mức lãi suất huy động cao hơn (ví dụ ngân hàng Techcombank, ngân hàng Sacombank... ở mức 8%/năm với khoản tiền gửi VND 12 tháng), vì vậy nên BIDV chi nhánh Thái Nguyên nên xem xét tăng lãi suất huy động để thu hút được nhiều khách hàng hơn, bên cạnh đó có thể kết hợp nhiều quà tặng hiện vật và dịch vụ hấp dẫn dành cho khách hàng đến gửi tiền tại chi nhánh, việc làm này không những thu hút sự quan tâm của khách hàng mà còn tạo dựng mối quan hệ giao dịch làm ăn cho chi nhánh với các đơn vị cung cấp dịch vụ. Tương tự, với mục tiêu tăng tỉ trọng USD trong tổng dư nợ, chính sách lãi suất áp dụng với tiền gửi USD cũng nên có nhiều ưu đãi như giảm phí dịch vụ phát sinh.... Với nhóm khách hàng cho vay, chi nhánh BIDV Thái Nguyên nên giảm lãi suất cho vay với các lĩnh vực là nông nghiệp, tài trợ xuất khẩu, DN vừa và nhỏ, công nghiệp hỗ trợ, khắc phục bão lũ, doanh nghiệp ứng dụng công nghệ cao, chăn nuôi chế biến xuống còn tối đa 8%/năm.

3.2.3 Nâng cao ứng dụng công nghệ hiện đại trong ngân hàng

Chiến lược kinh doanh của toàn bộ hệ thống ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam BIDV xác định công nghệ thông tin là một trong bốn chiến lược phát triển nhằm tạo sự đột phá, giải phóng sức lao động và tăng tính lan tỏa của khoa học công nghệ tới mọi hoạt động kinh doanh. Để không nằm ngoài xu hướng này, chi nhánh BIDV Thái

Nguyên cần có nhiều biện pháp đề ra nhằm nâng cao ứng dụng công nghệ trong ngân hàng, đặc biệt là ứng dụng công nghệ trong nghiệp vụ cho vay.

- Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, tương xứng với các nghiệp vụ phát sinh trong ngày và với sự phát triển của chi nhánh

Hiện tại chi nhánh đã lắp đặt đầy đủ các thiết bị máy tính được kết nối mạng với nhiều tổ chức tín dụng, thanh toán... Tuy nhiên, do sự phát triển công nghệ không ngừng, chi nhánh cần bắt kịp xu thế bằng cách mua các bản quyền phần mềm hoạt động từ các chuyên gia, công ty nước ngoài rồi ứng dụng vào nhiều lĩnh vực hoạt động như thanh toán chuyển tiền, quản trị nội bộ, ngân hàng điện tử... Bên cạnh đó, nên triển khai đồng bộ hệ thống an ninh bảo mật để bảo đảm các dữ liệu, số liệu về khách hàng không bị lộ ra ngoài. Đồng thời xây dựng hệ thống dự phòng đạt tiêu chuẩn quốc tế để đảm bảo an toàn tuyệt đối và khả năng khắc phục sự cố nếu xảy ra.

Chú trọng chất lượng của hệ thống mạng WAN, mạng LAN nhằm đảm bảo chi nhánh luôn kết nối với các đơn vị thành viên của hệ thống BIDV trên toàn quốc, nâng cao tiêu chuẩn chất lượng mạng nội bộ. Bên cạnh đó, quan tâm đến việc xây dựng hệ thống thông tin tương đối đầy đủ theo yêu cầu của ban quản trị điều hành nhằm quản lý, chăm sóc và khách hàng và hỗ trợ trong công tác phân tích, dự báo, hoạch định chính sách, chiến lược phát triển.

- Chú trọng đội ngũ nhân viên có chuyên môn công nghệ thông tin chất lượng cao

Yếu tố con người cũng vô cùng quan trọng, bên cạnh đội ngũ nhân viên có kiến thức về nghiệp vụ ngân hàng, thì đội ngũ nhân viên có chuyên môn về công nghệ cũng cần được chú trọng quan tâm. Hiện nay, các NHTM nên chú trọng tuyển dụng nhiều nhân sự về mảng công nghệ thông tin được đào tạo chính quy bài bản đảm nhiệm về các máy móc và các phần mềm sử dụng trong nghiệp vụ được vận hành liên tục và hiệu quả. Ngân hàng cũng nên chú trọng đào tạo thêm cho các kỹ sư công nghệ thông tin này các kiến thức về ngân hàng để bên cạnh kỹ thuật chuyên môn, họ hiểu rõ hơn về tính chất và môi trường làm việc trong ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình làm việc và hỗ trợ giúp đỡ lẫn nhau giữa các nhân viên các bộ phận phòng ban.

3.2.4 Nâng cao chất lượng nghiệp vụ của cán bộ nhân viên ngân hàng

Không thể đạt được sự tiến bộ về chất lượng cho vay nếu không có sự hợp tác, tham gia của toàn bộ cán bộ nhân viên, đặc biệt là các cán bộ tín dụng có đạo đức nghề nghiệp, trình độ nghiệp vụ và nhận thức xã hội tốt.

- Thực hiện tuyển dụng đội ngũ nhân viên chất lượng cao, đúng chuyên ngành đào tạo, phân công đúng việc

Có định hướng rõ ràng về việc chỉ tuyển chọn các cán bộ đủ tiêu chuẩn và làm nghiệp vụ cho vay; rà soát lại đội ngũ cán bộ và có kế hoạch đào tạo lại, bổ sung những kỹ năng còn thiếu, còn yếu vì bên cạnh kiến thức về nghiệp vụ, một cán bộ tín dụng giỏi còn cần trang bị hiểu biết về pháp luật, thị trường, các lĩnh vực kinh tế tài chính, tin học ngoại ngữ và các kỹ năng mềm. Thêm vào đó, việc giáo dục về tư tưởng chính trị cũng rất quan trọng, để các cán bộ của chi nhánh thấy được vai trò và trách nhiệm lớn lao của mình để ngày một nỗ lực hơn trong công tác. Thực hiện tốt công tác tuyển dụng, quy hoạch, đào tạo, luân chuyển, bổ nhiệm cán bộ. Tiếp tục hoàn thiện chính sách động lực cho cán bộ, phát huy tốt nhất năng lực của đội ngũ cán bộ hiện có.

- Tạo điều kiện thuận lợi để các cán bộ tín dụng có thể tham gia các khóa học đào tạo tập trung của Trung ương.

Đây là một hoạt động rất quan trọng để nâng cao nhận thức, kiến thức chuyên môn cũng như kỹ năng dành cho toàn bộ cán bộ nhân viên của chi nhánh. Việc làm này không những bồi dưỡng thêm cho nhân viên về nghiệp vụ mà còn tăng cường giao lưu về tinh thần đồng nghiệp trong toàn bộ hệ thống, nhằm gắn kết sự phát triển chung. Bên cạnh đó, bản thân chi nhánh cũng nên tổ chức các khóa tập huấn cho nhân viên trong trường hợp có những thay đổi ảnh hưởng đến quy trình nghiệp vụ hoặc các yêu cầu về chuẩn mực nghề nghiệp để nhân viên kịp thời nắm bắt; đào tạo bồi dưỡng nâng cao cho các vị trí chủ chốt.

- Tổ chức đánh giá và xếp hạng nhân viên thường niên, có chế độ khen thưởng hợp lý

Đây là một yếu tố vô cùng trọng yếu, thể hiện sự tôn trọng, công bằng với tất cả nhân viên và làm theo tôn chỉ “lấy con người làm nhân tố quan trọng nhất cho sự phát triển” đồng thời là nguồn động viên lớn lao về cả vật chất và tinh thần cho các nhân viên, khiến họ cảm thấy hài lòng để dốc sức mình cống hiến cho sự phát triển chung. Chi nhánh cần dựa trên kết quả làm việc của từng người so với mục tiêu kì vọng để giúp nhân viên ý thức được sự cần thiết trong việc nâng cao kiến thức để thi đua không ngừng trong công tác. Để làm được như vậy, chi nhánh cần xây dựng chế đãi ngộ hợp lý để thu hút và duy trì đội ngũ lao động chất lượng cao thông qua chính sách lương thưởng cạnh tranh, đảm bảo nghĩa vụ với người lao động theo luật của nhà nước, thưởng phạt nghiêm minh, xử lý nghiêm khắc với những cán bộ tín dụng có hành vi tiêu cực nhằm ảnh hưởng đến lợi ích của ngân hàng; bên cạnh đó khen thưởng những cá nhân có thành tích xuất sắc để động viên học tiếp tục cống hiến cho chi nhánh, vì sự phát triển chung. Mỗi cá nhân là một lợi thế cạnh tranh của BIDV, mỗi thành viên luôn nêu cao tinh thần làm việc nhiệt tình, sáng tạo, đem lại hiệu quả và những ấn tượng tốt cho khách hàng và đồng nghiệp.

3.3 Kiến nghị

3.3.1 Với Ngân hàng nhà nước

Theo lộ trình năm 2014, hệ thống tổ chức tín dụng cần giải quyết căn bản vấn đề nợ xấu và bắt tay vào tái cơ cấu quản trị hoạt động. Đến năm 2014 hoàn thành căn bản tái cơ cấu tài chính (xử lý nợ xấu) và 2015 hoàn thành căn bản tái cơ cấu hoạt động và quản trị. Do đó, trong năm 2014, ngân hàng BIDV Thái Nguyên nên đề xuất NHNN *tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp để xử lý nợ xấu và hạn chế nợ xấu mới phát sinh*: phối hợp bộ ngành liên quan xử lý tài sản đảm bảo của các khoản nợ được bán cho Công ty Quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam (VAMC); yêu cầu và giám sát thực hiện phân loại nợ đầy đủ, chính xác, ưu tiên nguồn lực trích lập dự phòng rủi ro. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước nên tăng cường công tác thanh tra giám sát đảm bảo công khai minh bạch trong hoạt động của các tổ chức tín dụng, phấn đấu đến 2015 xử lý xong số nợ xấu hiện nay và triển khai áp dụng một số văn bản quan trọng về quản lý rủi ro.

NHNN cần sớm hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về tiền tệ, hoạt động ngân hàng, đặc biệt là các quy định an toàn hoạt động ngân hàng thương mại để hỗ trợ cho quá trình tái cơ cấu các tổ chức tín dụng; các cơ chế, chính sách, khuyến khích miễn giảm thuế, phí để hỗ trợ tổ chức tín dụng trong xử lý nợ xấu và các tài sản đảm bảo tiền vay, giảm thuế, phí liên quan đến các giao dịch sáp nhập, hợp nhất, mua lại trong hoạt động ngân hàng.

Tăng cường kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ đối với các hoạt động kinh doanh của các NHTM để ngăn ngừa những đổ bể về hoạt động như trong những năm vừa qua, gây ảnh hưởng đến hiệu quả, chất lượng cho vay của toàn bộ hệ thống ngân hàng. Linh hoạt các mức lãi suất của NHNN để kiểm soát và điều tiết lãi suất thị trường phù hợp với diễn biến kinh tế vĩ mô, tiền tệ, đặc biệt là diễn biến lạm phát, góp phần ổn định thị trường tiền tệ; tiếp tục áp dụng trần lãi suất tiền gửi bằng VND để ổn định mặt bằng lãi suất thị trường, xem xét không quy định trần lãi suất huy động khi thị trường tiền tệ ổn định và thanh khoản của hệ thống tổ chức tín dụng được cải thiện vững chắc. Yêu cầu các NHTM thực hiện nghiêm ngặt các quy định về tỉ lệ dự trữ bắt buộc, bảo hiểm tiền gửi nhằm đảm bảo an toàn thanh khoản, ngăn chặn khủng hoảng ngân hàng có thể xảy ra. Xử phạt nghiêm minh các trường hợp cố tình lách luật hoặc không thực hiện đúng theo quy định.

Hợp thức hóa nhiều văn bản pháp lý nhanh chóng nhưng phải kịp thời và cần thiết nhưng bên cạnh đó cũng cần xem lại những văn bản chưa thực sự hợp lý. Ví dụ tiêu biểu là việc Thông tư số 02 của NHNN (Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro

trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài) đến tháng 6 năm 2014 mới áp dụng. Khi thông tư này được áp dụng, nếu khách hàng không trả được nợ dù chỉ một đồng tiền lãi (hoặc 1 đồng tiền gốc) đến hạn phải gia hạn nợ lần đầu tiên thì toàn bộ dư nợ gốc sẽ bị chuyển nhóm thành nợ xấu (nhóm 3). Như vậy, một loạt các khoản nợ của các khách hàng sẽ chuyển thành nợ xấu ngay lập tức tại thời điểm áp dụng thông tư 02. Điều này sẽ ảnh hưởng rất nhiều tới việc xếp hạng tín nhiệm của khách hàng, đặc biệt là các doanh nghiệp và khiến họ vô cùng khó khăn trong những lần vay vốn tiếp theo. Vậy nên nếu Thông tư 02 không được sửa đổi cho hợp lý thì hoặc bị hoãn và thì nợ xấu được phân loại một cách đầy đủ sẽ tăng vọt. Đây chỉ là một trường hợp tiêu biểu, NHNN cũng nên tập trung rà soát lại các văn bản pháp lý chuẩn bị được áp dụng, lấy ý kiến của các chuyên gia để hành lang pháp lý trong hoạt động tài chính được thuận lợi, công khai và minh bạch hơn nữa.

3.3.2 Với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV

Cải tiến hệ thống giao chỉ tiêu kế hoạch: Chi nhánh đề nghị BIDV chỉ nên giao chỉ tiêu quan trọng mang tính chất định hướng về hiệu quả, quy mô, cơ cấu, giới hạn cho vay, huy động vốn, lợi nhuận trước thuế, cơ cấu, chất lượng cho vay, dịch vụ ròng. Không nên giao quá nhiều chỉ tiêu như hiện nay.

Tăng giới hạn cho vay cho chi nhánh do đặc thù chi nhánh thuộc khu vực miền núi phía Bắc, nguồn vốn huy động khó khăn, nhu cầu vốn vay lớn. Đặc biệt năm 2014 chi nhánh sẽ thực hiện tài trợ Dự án Nhiệt điện Anh Khánh là dự án trọng điểm của tỉnh nhằm khai thác tiềm năng, thế mạnh trên địa bàn, có tính khả thi cao với tổng mức đầu tư 215 triệu USD, nguồn vốn vay BIDV 25,3 triệu USD (tương đương 530 triệu VNĐ). Đề nghị Hội sở chính có phương án điều chỉnh theo hướng tăng tính chủ động cho chi nhánh để chi nhánh linh động xử lý trong điều kiện huy động vốn khó khăn, nâng cao sức cạnh tranh của chi nhánh.

Tiếp tục *hoàn chỉnh và ban hành các chế độ nghiệp vụ cụ thể*, đảm bảo ngắn gọn, chuẩn xác, xác định rõ được trách nhiệm của từng cán bộ tín dụng, từng chuyên môn của mỗi phòng ban sao cho phù hợp với tình hình thực tế hiện nay và chế độ NHNN quy định. Đồng thời kịp thời đưa ra những văn bản hướng dẫn chi tiết về áp dụng các quyết định mới của ngân hàng BIDV và của NHNN. Song song đó, hội sở chính cũng nên cử các chuyên gia, các cán bộ có nhiều kinh nghiệm về thị sát, truyền đạt kinh nghiệm và phổ biến các văn bản mới ban hành cho từng chi nhánh do mỗi chi nhánh mang một đặc thù khác nhau, các chuyên gia sau khi được quan sát hoạt động có thể đưa ra những lời khuyên hợp lý để đơn vị phát triển tốt hơn. Đồng thời việc làm này cũng khiến nhiều nhân viên từ các phòng ban trong chi nhánh nắm rõ được nghiệp vụ hơn, thay vì chỉ một nhóm các cán bộ được về hội sở để tập huấn.

Hội sở chính nên *tổ chức nhiều các khóa đào tạo và hội thảo* về nghiệp vụ, kỹ năng và để phổ biến các văn bản mới áp dụng cho các cán bộ nhân viên của chi nhánh nói riêng và các cán bộ quan hệ khách hàng nói chung nhằm cho nhân viên các chi nhánh học hỏi, trao đổi kinh nghiệm, nâng cao nghiệp vụ và năng lực chuyên môn. Bên cạnh các khóa học tập trung, hội sở chính nên triển khai các khóa học trực tuyến qua mạng internet, do điều kiện chi nhánh ở xa có những cán bộ khó thu xếp theo học. Điều này sẽ thuận lợi và tạo điều kiện cho không chỉ nhân viên của chi nhánh Thái Nguyên và các chi nhánh khác trên toàn quốc.

Trên đây là các giải pháp trước mắt, mang tính ngắn hạn mà chi nhánh có thể tham khảo thực hiện để khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay. Các biện pháp này cần được thực hiện đồng bộ, quyết liệt và cùng lúc trong điều kiện kinh tế pháp lý hiện tại và tình trạng phát triển của tỉnh Thái Nguyên hiện nay để có được hiệu quả cao nhất.

KẾT LUẬN

Cho vay là chức năng kinh tế hàng đầu của các ngân hàng thương mại, tạo ra một nguồn lợi nhuận không nhỏ cho các ngân hàng và góp phần đem lại một diện mạo mới cho nền kinh tế. Tuy nhiên, những rủi ro trong hoạt động ngân hàng có xu hướng tập trung vào các khoản cho vay này, vậy nên chất lượng cho vay chưa bao giờ và không bao giờ là vấn đề cũ trong hoạt động của các NHTM, đặc biệt là trong thời buổi kinh tế khủng hoảng, nhiều doanh nghiệp phải đóng cửa dẫn đến phát sinh các khoản nợ xấu, khó đòi như hiện nay thì vấn đề này càng trở nên quan trọng và cần quan tâm hơn bao giờ hết. Bằng việc lựa chọn đề tài ***Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên*** là đối tượng nghiên cứu, khóa luận tốt nghiệp trước tiên đã hệ thống hóa các lý luận cơ bản về cho vay ngân hàng, thực trạng về hoạt động cho vay và sự cần thiết để nâng cao chất lượng cho vay tại chi nhánh BIDV Thái Nguyên. Từ việc nghiên cứu các lý luận chung, khóa luận tiếp theo đã đi vào thực tiễn, phân tích đánh giá thực trạng về hoạt động cho vay ngân hàng trong giai đoạn 2011 – 2013 và tìm ra những thành tựu đạt được, hạn chế, nguyên nhân còn tồn tại trong thời gian qua tại ngân hàng BIDV Thái Nguyên để cuối cùng đưa ra các giải pháp, kiến nghị phù hợp với điều kiện kinh tế và địa lý hiện nay.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

-Tài liệu tiếng Việt

+Tài liệu sách :

1. Mai Văn Bạ(2009), *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản tài chính.
2. Tô Ngọc Hưng (2009), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội.
3. Nguyễn Văn Tiến (2009), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản thống kê, Hà Nội.

+Các văn bản của BIDV Thái Nguyên

4. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên, *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh* (2011 - 2013).
5. Quy chế quản lý, điều hành chính sách tiền tệ (2010).
Thông tin báo chí số 13 /2014, ngày 18/03/2014: BIDV điều chỉnh giảm lãi suất huy động, cho vay bằng VNĐ và USD.
6. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam BIDV, *Báo cáo thường niên* (2011 -2013).
7. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên, *Lưu đồ Quy trình phê duyệt tín dụng tại chi nhánh*.
8. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam BIDV – chi nhánh Thái Nguyên, *Hướng dẫn thẩm định chung về Khách hàng*.
9. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam BIDV, Quyết định số 4321/QĐ – TD3 của Hội đồng quản trị ngân hàng BIDV ban hành ngày 27/08/2008 về việc ban hành quy định về trình tự, thủ tục cho vay bán lẻ BIDV. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát Triển Việt Nam BIDV, Quyết định số 98/QĐ – HĐQT ban hành ngày 08/10/2008 về quy chế giảm, miễn lãi.

- Website

10. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, 2012, “*BIDV Chi nhánh Thái Nguyên: Nâng cao năng lực hoạt động*”, truy cập 11h00 ngày 26/08/2014.

<http://vccinews.vn/news/6038/.html>

11. Tổng cục thống kê, “*THÔNG CÁO BÁO CHÍ VỀ TÌNH HÌNH KINH TẾ - XÃ HỘI QUÝ I NĂM 2014*” truy cập này 28/06/2014.

<http://www.gso.gov.vn/default.aspx?tabid=507&idmid=&ItemID=14900>

12. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát triển Việt Nam BIDV, 2011, “*Định hướng chiến lược của BIDV trong giai đoạn 2011-2015 và tầm nhìn đến 2020*”, truy cập 13h30 ngày 01/07/2014.

<http://www.bidv.com.vn/Nha-dau-tu/Tong-quan-ve-BIDV/Chien-luoc-phat-trien/Dinh-huong-chien-luoc-cua-BIDV-trong-giai-doan-201.aspx>

13. Ngân hàng TMCP Đầu Tư & Phát triển Việt Nam BIDV , 2014 “*Thông tin báo chí số 13 /2014, ngày 18/03/2014: BIDV điều chỉnh giảm lãi suất huy động, cho vay bằng VND và USD*” truy cập 15h00 ngày 18/07/2014.

<http://www.bidv.com.vn/Tin-tuc-su-kien/Thong-tin-bao-chi/Th--244;ng-tin-b--225;o-ch--237;-so-13--2014,-ng--.aspx>