

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM



VONGSAY PHETXACKDA

BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG
CỘNG HÒA LÀO**

Kon Tum, tháng 5 năm 2020

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : PHI DIỆP NGUYỄN
SINH VIÊN THỰC HIỆN : VONGSAY PHETXACKDA
LỚP : K10NH
MSSV : 16152340201013

Kon Tum, tháng 5 năm 2020

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	iv
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
3. Đối tượng nghiên cứu	1
4. Phạm vi nghiên cứu.....	1
4.1. Về không gian	1
4.2. Về thời gian	1
5. Phương pháp nghiên cứu	2
5.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	2
5.2. Phương pháp xử lý số liệu	2
6. Kết cấu đề tài	2
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1.1. Các khái niệm liên quan	3
1.1.2. Nguyên tắc và điều kiện cấp tín dụng của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.3. Các hình thức tín dụng ngân hàng.....	5
1.2. CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG	7
1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng	7
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng.....	7
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	8
1.3.1. Nhân tố chủ quan.....	8
1.3.2. Nhân tố khách quan	9
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO- CHI NHÁNH ATTAPEU LÀO	12
2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO.....	12
2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu Lào.....	12
2.1.2. Sự hình thành và Phát triển của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào	12
2.1.3. Cơ cấu tổ chức Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu	13
2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu	14
2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO	18

2.2.1. Thực trạng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào	18
2.2.2. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu Lào	19
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO – CHI NHÁNH ATTAPEU LÀO.....	21
2.3.1. Những kết quả đạt được	21
2.3.2. Những hạn chế về chất lượng tín dụng và nguyên nhân	22
2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào	24
2.4.1. Định hướng hoạt động tín dụng của ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào ..	24
2.4.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu.....	24
KẾT LUẬN	29
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU

STT	Chữ viết tắt	Ghi đầy đủ
1	BCEL	BANQUE POUR LE COMMERCE EXTRIEUR LAO PUBLIC BANK.
2	DNCV	Dư nợ cho vay
3	DSCV	Doanh số cho vay
4	DSTN	Doanh số thu nợ
5	HD HDV	Hoạt động huy động vốn
6	HDTD	Hoạt động tín dụng
7	HD DV	Hoạt động dịch vụ
8	KQHĐKD	Kết quả hoạt động kinh doanh
9	KQHĐV	Kết quả huy động vốn
10	NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
11	NHTM	Ngân hàng thương Mại

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Bảng 2.1. Tình hình sử dụng lao động của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào	15
Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào giai đoạn 2017 – 2019.....	16
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào giai đoạn 2017 – 2019	17
Bảng 2.4. Tình hình tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào giai đoạn 2017 – 2019.....	18
Bảng 2.5. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng tại ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu.....	19
Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức của Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào	13

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Lĩnh vực tiền tệ - tín dụng- ngân hàng là một trong những lĩnh vực nhạy cảm nhất của nền kinh tế do hoạt động kinh doanh tiền tệ là loại hình mang tính năng động và rủi ro cao, cần được cải biến nhằm đáp ứng được những yêu cầu khắt khe của thị trường. Hơn nữa, yêu cầu đặt ra đối với Ngân hàng là không những phải phát triển không ngừng để thích nghi và tồn tại mà còn phải giữ vai trò tiên phong trong việc định hướng cho những hoạt động của các Doanh nghiệp. Do vậy, các Ngân hàng cần phải năng động hơn, nhạy cảm hơn và tinh táo hơn để có thể thực hiện được vai trò của mình, đáp ứng những yêu cầu càng ngày càng cao của nền kinh tế. Hoạt động của ngành Ngân hàng gắn liền với cơ chế quản lý kinh tế của Nhà nước nên phải đòi hỏi hoạt động Ngân hàng phải là đòn bẩy kinh tế, là công cụ kiểm chế và đẩy lùi lạm phát nhằm thúc đẩy sự Phát triển của nền kinh tế. Hệ thống Ngân hàng được cải tổ và hoạt động có hiệu quả, đóng vai trò nòng cốt trên thị trường tiền tệ. Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào Chi nhánh Attapeu . Em nhận thấy vấn đề nổi bật trong hoạt động tại Ngân hàng là chất lượng tín dụng. Trong quá trình hoạt động chi nhánh đã không ngừng quan tâm đến vấn đề củng cố và nâng cao chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, do nhiều nhân tố khách quan và chủ quan mà chất lượng tín dụng vẫn chưa hoàn toàn được bảo đảm, còn có những vấn đề tồn tại, vướng mắc cần tiếp tục được nghiên cứu và tìm ra giải pháp hữu hiệu nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả tốt nhất cho việc đầu tư tín dụng. Từ những nhận định trên em chọn đề tài: ***“Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu”*** làm chuyên đề tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tìm hiểu thực trạng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào .
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào .

3. Đối tượng nghiên cứu

Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào

4. Phạm vi nghiên cứu

4.1. Về không gian

- Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào .

4.2. Về thời gian

Số liệu được thu thập tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào giai đoạn 2017 - 2019.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp thu thập số liệu

Đối với đề tài nghiên cứu này, nghiên cứu sử dụng các nguồn dữ liệu thứ cấp để tham khảo và phân tích phục vụ cho việc tiến hành nghiên cứu.

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ các phòng của Chi nhánh.

Ngoài ra, nghiên cứu còn thu thập được rất nhiều thông tin liên quan đến đề tài nghiên cứu từ Internet, nhưng do tính tin cậy không cao nên chủ yếu là sử dụng với mục đích tham khảo.

5.2. Phương pháp xử lý số liệu

Tổng hợp và chọn lọc những thông tin, dữ liệu thu thập liên quan đến đề tài. cụ thể là các phương pháp:

+ Phân tích theo chiều ngang.

Sử dụng phương pháp so sánh bằng số tuyệt đối hoặc bằng số tương đối.

+ Phân tích theo chiều dọc (phân tích theo quy mô chung).

Với báo cáo quy mô chung, từng khoản mục trên báo cáo được thể hiện bằng một tỉ lệ kết cấu so với một khoản mục được chọn làm gốc có tỷ lệ là 100%.

+ Phương pháp phân tích, đối chiếu: Dựa trên số liệu có sẵn để tìm ra những ưu điểm, nhược điểm trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong nước nhằm tìm ra những rủi ro và giải pháp khắc phục hạn chế rủi ro.

+ Phương pháp so sánh: Đây cũng là những phương pháp dựa trên những số liệu có sẵn để tiến hành đối chiếu (về tương đối, tuyệt đối) thường là so sánh giữa 2 năm để tìm ra sự tăng giảm của giá trị nào đó cho quá trình phân tích kinh doanh cũng như các quá trình khác.

+ Phương pháp thống kê, tổng hợp số liệu, tài liệu: Là phương pháp tổng hợp lại thông tin, dữ liệu thu thập được nhằm phục vụ cho công việc nghiên cứu.

- *Và một số phương pháp khác.*

6. Kết cấu đề tài

Trên cơ sở những mục tiêu giải quyết, nội dung của chuyên đề gồm:

Chương 1. Cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng của Ngân hàng Thương mại.

Chương 2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Các khái niệm liên quan

➤ Quan niệm về tín dụng

Tín dụng là một phạm trù kinh tế và nó cũng là sản phẩm của nền kinh tế hàng hóa. Tín dụng ra đời, tồn tại qua nhiều hình thái kinh tế - xã hội. Quan hệ tín dụng được phát sinh ngay từ thời kỳ chế độ công xã nguyên thủy bắt đầu tan rã. Khi chế độ tư hữu về tư liệu sản xuất xuất hiện, cũng là Kíp thời xuất hiện quan hệ trao đổi hàng hóa. Thời kỳ này, tín dụng được thực hiện dưới hình thức vay mượn bằng hiện vật - hàng hóa. Về sau, tín dụng đã chuyển sang hình thức vay mượn bằng tiền tệ.

Tín dụng là là việc một bên (bên cho vay) cung cấp nguồn tài chính cho đối tượng khác (bên đi vay) trong đó bên đi vay sẽ hoàn trả tài chính cho bên cho vay trong một thời hạn thỏa thuận và thường kèm theo lãi suất. Do hoạt động này làm phát sinh một khoản nợ nên bên cho vay còn gọi là *chủ nợ*, bên đi vay gọi là *con nợ*. Do đó, tín dụng phản ánh mối quan hệ giữa hai bên - Một bên là người cho vay, và một bên là người đi vay. Quan hệ giữa hai bên ràng buộc bởi cơ chế tín dụng, thỏa thuận thời gian cho vay, lãi suất phải trả.

Như vậy, “Tín dụng là sự chuyển nhượng tạm thời quyền sở hữu một lượng giá trị dưới hình thức hiện vật hay tiền tệ từ người sở hữu sang người sử dụng và sau đó hoàn trả lại với một lượng giá trị lớn hơn”. Nó thể hiện ở 3 nội dung: sự chuyển giao quyền sở hữu một lượng giá trị từ người này sang người khác; sự chuyển giao này mang tính tạm thời; khi hoàn lại lượng giá trị đã chuyển giao cho người sở hữu phải kèm theo một lượng giá trị dôi thêm gọi là lợi tức.

➤ Quan niệm về tín dụng ngân hàng

“Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định”. Về bản chất, tín dụng ngân hàng có hình thức cũng giống như tín dụng nói chung nhưng nó chỉ có sự khác biệt đó là quan hệ tín dụng này xảy ra giữa một bên là ngân hàng, các tổ chức tín dụng khác với một bên là các tổ chức kinh tế, các cá nhân trong nền kinh tế.

Tín dụng ngân hàng là hình thức tín dụng phổ biến nhất hiện nay, nó không những góp phần giải quyết được những yêu cầu cấp bách của tín dụng thương mại hiện nay mà còn có vai trò rất lớn trong việc cung cấp vốn tạo động lực cho nền kinh tế phát triển.

1.1.2. Nguyên tắc và điều kiện cấp tín dụng của Ngân hàng thương mại

a. Nguyên tắc cấp tín dụng

Thứ nhất, sử dụng vốn vay đúng mục đích để thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng (cho vay có mục đích, có kế hoạch và có hiệu quả).

Cho vay có kế hoạch, có mục đích và có hiệu quả. Tức là, các đơn vị có nhu cầu vay vốn của Ngân hàng đều phải có kế hoạch, đơn xin vay gửi ngân hàng với đầy đủ các nội dung sau: Số tiền vay, thời hạn sử dụng vốn vay, mục đích sử dụng vốn vay và tính hiệu quả của vốn vay ngân hàng. Trên cơ sở đó ngân hàng kiểm tra xem xét, nếu thấy vốn vay ngân hàng đem lại hiệu quả kinh tế và trả nợ đúng hạn thì mới quyết định cho vay. Mặt khác trên cơ sở kế hoạch xin vay vốn của người xin vay, bản thân ngân hàng phải xây dựng kế hoạch cho vay vốn của mình để chủ động trong việc đầu tư tín dụng. Nguyên tắc đảm bảo cho khách hàng vay vốn có đủ vốn và vay vốn có kế hoạch. thời nguyên tắc này nhằm tiết kiệm vốn, đầu tư vốn có trọng điểm và có hiệu quả kinh tế cao. Ngoài ra nó còn tăng cường sự giám đốc bằng tiền của ngân hàng đối với đơn vị vay vốn của ngân hàng.

Trường hợp khách hàng có nhu cầu vay vốn phát sinh ngoài kế hoạch, ngân hàng xét thấy cần thiết và hợp lý, cân đối với nguồn vốn của mình, có thể cho vay bổ sung cho người vay. Vốn vay phải sử dụng đúng cam kết và mục đích.

Thứ hai, người vay vốn phải hoàn trả đúng kỳ hạn cả vốn và lãi. Bởi vì, nguồn vốn cho vay của ngân hàng chủ yếu là nguồn vốn tập trung và huy động từ các thành phần kinh tế trong xã hội. Do vậy, những người vay vốn của ngân hàng sau một kỳ hạn nhất định nào đó đều phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi cho ngân hàng. Đơn vị vay vốn sau một thời gian nhất định phải trả cho ngân hàng một khoản lợi tức thoả thuận, vì đó là một trong những nguồn thu chủ yếu của ngân hàng và là một cơ sở cho ngân hàng tiến hành hạch toán kinh doanh và thực hiện nghĩa vụ với ngân sách nhà nước, đến thời kỳ trả nợ mà đơn vị vay vốn không trả cho ngân hàng thì ngân hàng sẽ chuyển sang nợ quá hạn và đơn vị phải chịu lãi suất cao hơn lãi suất thông thường. Đồng thời nó đảm bảo sự thống nhất giữa vận động của vật tư, hàng hoá và sự vận động của tiền tệ trong nền kinh tế, góp phần ổn định tiền tệ và ổn định giá cả. Với nguyên tắc này ngân hàng bảo toàn được vốn, kịp thời đưa vốn vào hoạt động kinh doanh của mình, có thu để bù đắp chi và có lãi nhằm duy trì và Phát triển hoạt động của bản thân ngân hàng.

Thứ ba, cho vay có giá trị vật tư đảm bảo. Các đơn vị muốn vay vốn của ngân hàng đều phải xuất trình đầy đủ chứng từ, hoá đơn, hợp đồng mua bán hàng hoá. Trên cơ sở đó cán bộ ngân hàng tiến hành xét cho vay tương đương với giá trị vật tư hàng hoá đã được ghi trên chứng từ, hoá đơn hợp đồng. Điều này áp dụng với doanh nghiệp Nhà nước. Còn các doanh nghiệp ngoài quốc doanh muốn vay vốn của ngân hàng đều phải thế chấp bằng tài sản, ngân hàng xét cho vay thông thường bằng 60-70% giá trị thế chấp. Thế chấp có thể bằng hàng hoá thông thường hoặc các chứng từ có giá như tín phiếu, kỳ phiếu, cổ phiếu, giấy chứng nhận quyền sở hữu bất động sản. Hoặc có thể vay vốn thông qua sự bảo lãnh của các tổ chức kinh tế, tổ chức tín dụng có uy tín.

Trong suốt quá trình sử dụng vốn vay, các đơn vị vay vốn luôn có giá trị vật tư tương đương làm bảo đảm. Nguyên tắc này giúp cho các đơn vị sử dụng vốn vay một cách có hiệu quả. Ngân hàng cho vay vốn an toàn tránh những rủi ro không đáng có trong

hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Bên cạnh, nguyên tắc này bảo đảm quan hệ cân đối giữa tiền tệ và hàng hoá trong lưu thông góp phần bình ổn giá cả.

Ba nguyên tắc cơ bản nói trên có quan hệ mật thiết, gắn bó với nhau thành một tổng thể thống nhất, có ảnh hưởng rất lớn đến quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với các thành phần kinh tế, phòng ngừa được các yếu tố rủi ro đảm bảo an toàn tín dụng. Và cũng là để "Vừa tạo tiền đề, vừa gây sức ép buộc các đơn vị kinh tế tìm mọi biện pháp nâng cao hiệu quả kinh tế", hoạt động tín dụng ngân hàng cần chuyển mạnh và đúng hướng sang hạch toán kinh doanh thực sự, thúc đẩy khẩn trương tổ chức sắp xếp lại nền kinh tế - khách thể của tín dụng ngân hàng, phù hợp với cơ chế thị trường có sự quản lý điều tiết vĩ mô của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Kịp thời việc đổi mới khách thể là tiếp tục đổi mới, hoàn thiện chủ thể của tín dụng ngân hàng làm cho nó đủ sức tạo được thị trường "đầu vào" để tăng nhanh nguồn vốn và mở rộng thị trường "đầu ra" nghĩa là tín dụng ngân hàng phải đổi mới mạnh mẽ, sử dụng giải pháp "khai trong, hút ngoài" và liên doanh liên kết kinh tế nhằm khai thác mọi nguồn vốn nhàn rỗi từ các thành phần kinh tế và thu hút vốn đầu tư của các chính phủ cũng như tư nhân nước ngoài để Phát triển mạnh mẽ nền kinh tế và xây dựng đất nước.

b. Điều kiện cấp tín dụng

Theo thông tư 39/2016/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước quy định, Ngân hàng thương mại xem xét, quyết định cho vay khi khách hàng có đủ các điều kiện sau đây:

– Khách hàng phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

– Khách hàng phải có khả năng tài chính đảm bảo trả được nợ trong thời hạn cam kết.

– Mục đích sử dụng vốn vay phải hợp pháp.

– Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ khả thi; phương án đầu tư, phục vụ đời sống khả thi kèm phương án trả nợ khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật.

– Thực hiện đầy đủ các quy định về đảm bảo tiền vay theo quy định của Chính phủ, Thống đốc Ngân hàng Nhà Nước

1.1.3. Các hình thức tín dụng ngân hàng

➤ Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Loại cho vay này có thời hạn đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của các cá nhân

- Cho vay trung hạn: theo quy định hiện nay của ngân hàng Nhà nước Atopu Lào, cho vay trung hạn có thời hạn trên 12 tháng đến 5 năm. Tín dụng trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh. Ngoài ra nguồn vốn trung hạn này còn được các doanh nghiệp dùng để đổi mới sản phẩm.

- Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm và thời gian tối đa có thể lên đến 20-30 năm, một số trường hợp cá biệt có thể lên tới 40 năm. Tín dụng dài hạn được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu về xây dựng cơ bản.

➤ Theo xuất xứ tín dụng

Dựa vào căn cứ này, cho vay được chia làm hai loại:

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

- Cho vay gián tiếp: Là khoản cho vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán. Các NHTM cho vay gián tiếp theo các loại sau:

- Chiết khấu thương mại (discount): Người hưởng thụ hối phiếu hoặc lệnh phiếu còn trong thời hạn thanh toán có thể nhượng lại cho ngân hàng. Trong trường hợp này ngân hàng cấp cho khách hàng một khoản tiền bằng mệnh giá trừ đi lãi suất chiết khấu và hoa hồng phí. Khi các chứng từ này đến hạn thanh toán người thụ lệnh hối phiếu hoặc người phát hành lệnh phiếu có trách nhiệm thanh toán cho ngân hàng. Cần lưu ý trong nghiệp vụ chiết khấu thương mại người được cấp tín dụng và người chịu trách nhiệm thanh toán cho ngân hàng là hai người khác nhau.

- Bao thanh toán : Do sự tác động của phương thức tiêu thụ hàng hoá gắn phương pháp tiếp thị mới đã thúc đẩy các NHTM đưa vào áp dụng loại cho vay gián tiếp. Trong điều kiện hiện nay các DN thương mại đang tìm mọi biện pháp đã cạnh tranh trong việc tiêu thụ hàng hoá, trong đó bán chịu hàng hoá được coi là biện pháp để mở rộng tiêu thụ hàng hoá có hiệu quả nhất. Tuy nhiên nguồn vốn của các DN có hạn, vì vậy cần phải có nguồn tài trợ của ngân hàng thông qua nhượng lại các phiếu bán hàng trả góp.

➤ Căn cứ vào phương thức bảo đảm tiền vay

-Vay có tài sản đảm bảo: Đây là hình thức vay vốn mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng được gắn liền với tài sản thế chấp của chính khách hàng vay vốn hoặc tài sản đảm bảo của bên thứ 3 đứng ra bảo lãnh cho khách hàng vay vốn.

- Vay không tài sản đảm bảo: Đây là hình thức cho vay mà ngân hàng chủ yếu đưa ra để áp dụng cho khách hàng là CBCNV. Tuy nhiên hình thức này đòi hỏi khách hàng phải đáp ứng một số điều kiện vay cụ thể như lương hàng tháng là bao nhiêu, trên cơ sở đó ngân hàng sẽ gắn nghĩa vụ trả nợ của khách hàng cùng với tiền lương hàng tháng của khách hàng.

➤ Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Trả 1 lần: tức là khách hàng sẽ tiến hành trả nợ gốc 1 lần khi đáo hạn cho ngân hàng (thường áp dụng cho hình thức vay ngắn hạn).

- Trả theo định kì: Khách hàng sẽ tiến hành trả nợ gốc cho ngân hàng theo định kỳ trả hàng tháng, trả 3 tháng 1 lần, 6 tháng 1 lần...khi tiến hành ký kết hợp đồng vay.

➤ Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay

Dựa vào căn cứ này cho vay thường được chia ra làm các loại:

- Cho vay bất động sản: Là loại cho vay liên quan đến việc mua sắm và xây dựng bất động sản nhà ở, đất đai, bất động sản trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại và dịch vụ.

- Cho vay công nghiệp và thương mại: Là loại cho vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại và dịch vụ.

- Cho vay nông nghiệp: là loại cho vay để trang trải các chi phí sản xuất như phân bón, thuốc trừ sâu, giống cây trồng, thức ăn gia súc...

- Cho vay các định chế tài chính: bao gồm cấp tín dụng cho các ngân hàng, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính, công ty bảo hiểm, quỹ tín dụng và các định chế tài chính khác.

- Cho vay cá nhân: là loại cho vay để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng như mua sắm các vật dụng đắt tiền, và các khoản cho vay để trang trải các chi phí thông thường của đời sống thông qua phát hành thẻ tín dụng.

1.2. CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG

1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng

Chất lượng tín dụng là một phạm trù phản ánh mức độ rủi ro trong bảng tổng hợp cho vay của một tổ chức tín dụng. Để phản ánh về chất lượng tín dụng, có rất nhiều chỉ tiêu, nhưng nói chung người ta thường quan tâm: tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ, tỷ lệ và cơ cấu tài sản đảm bảo. Ngoài ra, để đánh giá định tính về chất lượng tín dụng, người ta còn quan tâm đến: Cơ cấu dư nợ các khoản vay ngắn - dài hạn trong tương quan cơ cấu nguồn vốn của tổ chức tín dụng, dư nợ cho vay các lĩnh vực rủi ro cao tại thời điểm đó như: bất động sản, cổ phiếu ...

Chất lượng tín dụng ngân hàng là một phạm trù kinh tế phản ánh mức độ rủi ro và sinh lời trong quy mô tín dụng của một ngân hàng trong nền kinh tế quốc dân. Chất lượng này đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế quốc dân về huy động vốn để cho vay và đầu tư.

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng

➤ Tình hình nợ xấu

$$\text{Tình hình nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} (\%)$$

Chỉ số này đo lường chất lượng nghiệp vụ tín dụng của ngân hàng. Những ngân hàng có chỉ số này thấp có nghĩa là chất lượng tín dụng của ngân hàng này cao.

➤ Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động tín dụng

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

Không nơi mọi khoản tín dụng có lãi. Tổng thu nhập không đem lại một khoản thu nhập cho ngân hàng. Nguồn thu từ hoạt động tín dụng là nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển. Lợi nhuận do tín dụng đem lại chứng tỏ các khoản vay không những thu hồi được gốc mà còn có lãi, đảm bảo được độ an toàn của nguồn vốn cho vay. Ta thấy rằng, nếu ngân hàng thương mại chỉ chú trọng vào việc giảm và duy trì

một tỷ lệ nợ xấu thấp mà không tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng thì tỷ lệ nợ xấu thấp cũng không có ý nghĩa. Chất lượng tín dụng được nâng cao chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng.

➤ **Hiệu suất sử dụng vốn**

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

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

➤ **Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng**

$$\text{Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Dự phòng rủi ro tín dụng được trích lập}}{\text{Tổng dư nợ}}$$

Phản ánh xây ra do khác
Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng
g không thụ
chấp
ung khoản tổn thất có thể heo cam kết.

➤ **Khả năng bù đắp rủi ro:** Chỉ số này phản ánh khả năng bù đắp rủi ro tín dụng của ngân hàng.

$$\text{Khả năng bù đắp rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Dự phòng rủi ro tín dụng được trích lập}}{\text{Nợ xấu}}$$

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Nhân tố chủ quan

➤ **Chính sách tín dụng:** Chính sách tín dụng phản ánh định hướng cơ bản cho hoạt động tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành công hay thất bại của ngân hàng. Để đảm bảo và nâng cao chất lượng tín dụng, ngân hàng cần phải có chính sách tín dụng phù hợp với dòng lối Phát triển kinh tế, Kịp thời kết hợp được lợi ích của người gửi tiền, của ngân hàng và người vay tiền.

➤ **Quy trình tín dụng:** Quy trình tín dụng là trình tự tổ chức thực hiện các bước kỹ thuật nghiệp vụ cơ bản, chỉ rõ cách làm, trình tự các bước từ khi bắt đầu đến khi kết thúc một giao dịch thuộc chức năng, nhiệm vụ của cán bộ tín dụng và lãnh đạo ngân hàng có liên quan. Quy trình tín dụng là yếu tố quan trọng, nếu nó được tổ chức khoa học, hợp lý sẽ cho phép bảo đảm thực hiện các khoản vay có chất lượng.

➤ **Kiểm soát nội bộ:** Đây là hoạt động mang tính thường xuyên và cần thiết đối với mọi ngân hàng. Công tác kiểm tra nội bộ hoạt động kinh doanh của ngân hàng càng thường xuyên, chặt chẽ sẽ càng làm cho hoạt động tín dụng đúng hướng, thực hiện đúng các nguyên tắc, yêu cầu thể lệ trong qui chế tín dụng cũng như qui trình tín dụng. Kiểm

soát nội bộ là biện pháp mang tính chất ngăn ngừa, hạn chế những sai sót của cán bộ tín dụng, giúp cho hoạt động tín dụng kịp thời sửa chữa, tạo điều kiện thuận lợi nâng cao chất lượng tín dụng.

➤ **Tổ chức nhân sự:** Con người luôn là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong mọi hoạt động kinh doanh nói chung và tất nhiên nó cũng không loại trừ khỏi hoạt động của một ngân hàng. Muốn nâng cao được hiệu quả trong kinh doanh, chất lượng trong hoạt động tín dụng, ngân hàng cần phải có một đội ngũ cán bộ tín dụng giỏi, được đào tạo có hệ thống, am hiểu và có kiến thức phong phú về thị trường đặc biệt trong lĩnh vực tham gia đầu tư vốn, nắm vững những văn bản pháp luật có liên quan đến hoạt động tín dụng. Trong bố trí sử dụng, người cán bộ tín dụng cần phải được sàng lọc kỹ càng và phải có kế hoạch thường xuyên bồi dưỡng những kiến thức cần thiết để bắt kịp với nhịp độ phát triển và biến đổi của nền kinh tế thị trường. Ngoài ra, họ còn phải có tiêu chuẩn về đạo đức và sự liêm khiết, bởi lẽ nếu người cán bộ tín dụng thiếu trách nhiệm hay có tình vi phạm có thể sẽ gây tổn thất rất lớn cho ngân hàng.

➤ **Thông tin tín dụng:** Hoạt động tín dụng muốn đạt được hiệu quả cao, an toàn cần phải có hệ thống thông tin hữu hiệu phục vụ cho công tác này. Vai trò và yêu cầu thông tin phục vụ công tác tín dụng và kinh doanh ngân hàng là hết sức quan trọng. Muốn nâng cao chất lượng tín dụng, ngân hàng cần xây dựng được hệ thống thông tin đầy đủ và linh hoạt, nhờ đó cung cấp các thông tin chính xác, kịp thời, tăng cường khả năng phòng ngừa rủi ro tín dụng.

1.3.2. Nhân tố khách quan

➤ **Nhóm nhân tố từ phía khách hàng**

- Uy tín, đạo đức của người vay:

Đạo đức của người vay là một yếu tố quan trọng của qui trình thẩm định, tính cách của người vay không chỉ được đánh giá bằng phẩm chất đạo đức chung mà còn phải kiểm nghiệm qua những kết quả hoạt động trong quá khứ, hiện tại và chiến lược Phát triển trong tương lai. Thực tế kinh doanh đã cho thấy, tính chân thật và khả năng chi trả của người vay có thể thay đổi sau khi món vay được thực hiện. Khách hàng có thể lừa đảo ngân hàng thông qua việc gian lận về số liệu, giấy tờ, quyền sở hữu tài sản, sử dụng vốn vay không đúng mục đích, không đúng đối tượng kinh doanh, phương án kinh doanh,...Việc khách hàng gian lận tất yếu sẽ dẫn đến những rủi ro cho ngân hàng.

Uy tín của khách hàng cũng là một yếu tố đáng quan tâm, uy tín của khách hàng là tiêu chí để đánh giá sự sẵn sàng trả nợ và kiên quyết thực hiện các nghĩa vụ cam kết trong hợp đồng từ phía khách hàng. Uy tín của khách hàng được thể hiện dưới nhiều khía cạnh đa dạng như: chất lượng, giá cả hàng hoá, dịch vụ, sản phẩm, mức độ chiếm lĩnh thị trường, chu kỳ sống của sản phẩm, các quan hệ kinh tế tài chính, vay vốn, trả nợ với khách hàng, bạn hàng và ngân hàng. Uy tín được khẳng định và kiểm nghiệm bằng kết quả thực tế trên thị trường qua thời gian càng dài càng chính xác. Do đó, ngân hàng cần phân tích các số liệu và tình hình trong suốt quá trình Phát triển của khách hàng với những thời gian khác nhau mới có kết luận chính xác.

- Năng lực, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của khách hàng:

Chất lượng tín dụng phụ thuộc rất lớn vào năng lực tổ chức, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của người vay. Đây chính là tiền đề tạo ra khả năng kinh doanh có hiệu quả của khách hàng, là cơ sở cho khách hàng thực hiện cam kết hoàn trả đúng hạn nợ ngân hàng cả gốc lẫn lãi. Nếu trình độ của người quản lý còn bị hạn chế về nhiều mặt như học vấn, kinh nghiệm thực tế,...thì doanh nghiệp rất dễ bị thua lỗ, dẫn đến khả năng trả nợ kém, ảnh hưởng xấu đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

➤ Nhóm nhân tố thuộc môi trường

- Môi trường kinh tế

Tính ổn định hay bất ổn định về kinh tế và chính sách kinh tế của mỗi quốc gia luôn có tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp trên thị trường. Tính ổn định về kinh tế mà trước hết và chủ yếu là ổn định về tài chính quốc gia, ổn định tiền tệ, không chế lạm phát là những điều mà các doanh nghiệp kinh doanh rất quan tâm và ái ngại vì nó liên quan trực tiếp đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. Nền kinh tế ổn định sẽ là điều kiện, môi trường thuận lợi để các doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh và thu được lợi nhuận cao, từ đó góp phần tạo nên sự thành công trong kinh doanh của ngân hàng.

- Môi trường chính trị:

Môi trường chính trị đang và sẽ tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong kinh doanh, đặc biệt đối với các hoạt động kinh doanh ngân hàng. Tính ổn định về chính trị trong nước sẽ là một trong những nhân tố thuận lợi cho các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Nếu xảy ra các diễn biến gây bất ổn chính trị như: chiến tranh, xung đột đảng phái, cấm vận, bạo động, biểu tình, bãi công,...có thể dẫn đến những thiệt hại cho doanh nghiệp và cả nền kinh tế nói chung (làm tê liệt sản xuất, lu thông hàng hoá đình trệ,...). Và như vậy, những món tiền doanh nghiệp vay ngân hàng sẽ khó được hoàn trả đầy đủ và đúng hạn, ảnh hưởng xấu đến chất lượng tín dụng.

- Môi trường pháp lý:

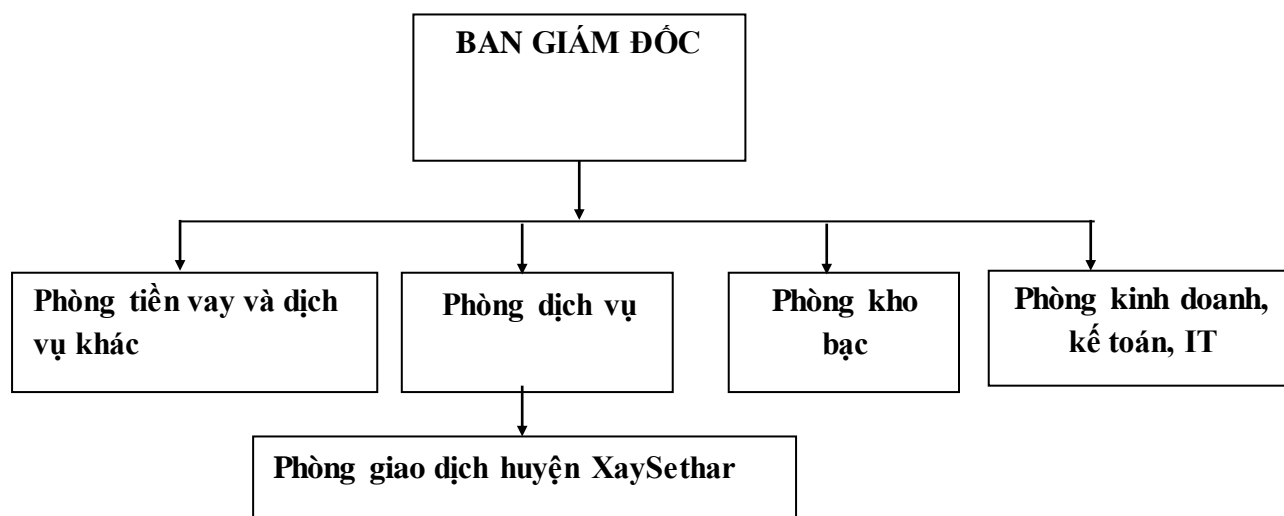
Một trong những bộ phận của môi trường bên ngoài ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nói chung và NHTM nói riêng là hệ thống pháp luật. Với một môi trường pháp lý chưa hoàn chỉnh, thiếu tính Kịp bộ, thống nhất giữa các luật, văn bản dưới luật, Kịp thời với nó là sự sắc nhiễu của các cơ quan hành chính có liên quan sẽ khiến cho doanh nghiệp gặp phải những khó khăn, thiếu đi tính linh hoạt cần thiết, vốn đưa vào kinh doanh dễ bị rủi ro. Do đó, xây dựng môi trường pháp lý lành mạnh sẽ tạo thuận lợi trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp trong đó có các NHTM.

- Môi trường cạnh tranh:

Có thể nói đây là yếu tố tác động mạnh mẽ đến chất lượng tín dụng nói riêng và hoạt động kinh doanh chung của NHTM. Sự tác động đó diễn ra theo hai chiều hướng: thứ nhất, để chiếm ưu thế trong cạnh tranh ngân hàng luôn phải quan tâm tới đầu tư trang thiết bị tốt, tăng cường đội ngũ nhân viên có trình độ, củng cố và khuyến khích uy tín và

thế mạnh của ngân hàng. Hướng tác động này đã tạo điều kiện nâng cao chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, ở hướng thứ hai, dưới áp lực của cạnh tranh gay gắt các ngân hàng có thể bỏ qua những điều kiện tín dụng cần thiết khiến cho độ rủi ro tăng lên, làm giảm chất lượng tín dụng.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu



(Nguồn: Phòng kinh doanh, kế toán, IT)

Sơ đồ 2.1- Bộ máy tổ chức của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Atopu

Ban giám đốc: Bao gồm 1 giám đốc và 1 phó giám đốc.

+ **Giám đốc:** Có nhiệm vụ điều hành hoạt động của Chi nhánh, là người đại diện theo ủy quyền và là người điều hành cao nhất mọi hoạt động của Chi nhánh, ký duyệt các loại văn bản giấy tờ, chịu trách nhiệm toàn bộ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

+ **Phó giám đốc:** Tham mưu giúp việc cho Giám đốc và trực tiếp quản lý hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, giải quyết công việc khi Giám đốc đi vắng.

- **Phòng tiền vay và dịch vụ khác:** Có chức năng chủ yếu phục vụ cho đối tượng khách hàng là doanh nghiệp chuyên về lĩnh vực sản xuất, có qui mô lớn, dự án lớn. Trực tiếp đề xuất hạn mức, giới hạn tín dụng và đề xuất tín dụng. Theo dõi, quản lý tình hình hoạt động của khách hàng.

- **Phòng Quản lý rủi ro:** Tham mưu đề xuất chính sách, biện pháp Phát triển và nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng. Quản lý, giám sát, phân tích, đánh giá rủi ro tiềm ẩn đối với danh mục tín dụng của CN. Thực hiện việc xử lý nợ xấu, tham mưu đề xuất xây dựng các quy định, biện pháp quản lý rủi ro tín dụng.

- **Phòng dịch vụ:** có nhiệm vụ trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng cá nhân hoặc doanh nghiệp. Thực hiện công tác phòng chống rửa tiền đối với các giao dịch phát sinh theo quy định của Nhà nước và của ngân hàng; phát hiện, báo cáo và xử lý kịp thời các giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ trong tình huống khẩn cấp. Kiểm tra tính pháp lý, tính đầy đủ, đúng đắn của các chứng từ giao dịch.

- **Phòng kho bạc:** Trực tiếp thực hiện nghiệp vụ về quản lý kho và xuất/nhập quỹ. Quản lý quỹ nghiệp vụ của Chi nhánh; thu chi tiền mặt; quản lý vàng bạc, kim loại, đá quý, quản lý chứng từ có giá, hồ sơ tài sản thế chấp, cầm cố; thực hiện xuất nhập khẩu tiền mặt để đảm bảo thanh khoản tiền mặt cho chi nhánh; thực hiện các dịch vụ tiền tệ, kho quỹ cho khách hàng.

- Phòng kinh doanh, kế hoạch ,IT:

+ Đầu mối tham mưu, đề xuất, giúp việc Giám đốc về triển khai thực hiện công tác tổ chức nhân sự và Phát triển nguồn nhân lực, những biện pháp quản lí, khai thác, sử dụng cơ sở vật chất kĩ thuật tại Chi nhánh. Quản lý, sử dụng con dấu của Chi nhánh theo đúng quy định của pháp luật và của BIDV. Quản lý và thực hiện công tác hạch toán kế toán chi tiết, kế toán tổng hợp, thực hiện công tác hậu kiểm đối với hoạt động tài chính kế toán của Chi nhánh, thực hiện nhiệm vụ quản lý, giám sát tài chính. Đề xuất tham mưu với Giám đốc về việc hướng dẫn thực hiện chế độ tài chính, kế toán, xây dựng chế độ, biện pháp quản lý tài sản, định mức và quản lý tài chính, tiết kiệm chi tiêu, hợp lý và đúng chế độ

+ Thu thập thông tin phục vụ công tác kế hoạch và tổng hợp. Tham mưu, xây dựng kế hoạch Phát triển và kế hoạch kinh doanh. Tổ chức triển khai kế hoạch kinh doanh. Theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh giúp Giám đốc Chi nhánh quản lý, đánh giá tổng thể hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

+ Đầu mối tham mưu, đề xuất, giúp việc Giám đốc về triển khai thực hiện công tác tổ chức nhân sự và Phát triển nguồn nhân lực, những biện pháp quản lí, khai thác, sử dụng cơ sở vật chất kĩ thuật tại Chi nhánh. Quản lý, sử dụng con dấu của Chi nhánh theo đúng quy định của pháp luật và của BIDV.

+ Quản lý và thực hiện công tác hạch toán kế toán chi tiết, kế toán tổng hợp, thực hiện công tác hậu kiểm đối với hoạt động tài chính kế toán của Chi nhánh, thực hiện nhiệm vụ quản lý, giám sát tài chính. Đề xuất tham mưu với Giám đốc về việc hướng dẫn thực hiện chế độ tài chính, kế toán, xây dựng chế độ, biện pháp quản lý tài sản, định mức và quản lý tài chính, tiết kiệm chi tiêu, hợp lý và đúng chế độ

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu

a. Tình hình sử dụng lao động

Hiện nay theo số liệu thống kê của phòng nhân sự thì đội ngũ CBCNV tính đến cuối năm 2019 là 30 người. Với quy mô ngày càng mở rộng, đội ngũ cán bộ công nhân viên làm việc trong Công ty cũng tăng, trình độ ngày càng cao. Đây chính là một trong những yếu tố cốt lõi, cơ bản để tạo ra sự khác biệt, nâng cao năng lực cạnh tranh của Công ty.

Bảng 2.1 - Tình hình sử dụng lao động của Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu

ĐVT: người

CHỈ TIÊU	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	SL	%	SL	%	SL	%
I. Phân theo giới tính						
1. Nam	16	59,26	18	60,00	18	60,00
2. Nữ	11	40,74	12	40,00	12	40,00
II. Phân theo trình độ						
1. Trên Đại học và đại học	1	3,70	2	6,67	2	6,67
2. Đại học	13	48,15	15	50,00	15	50,00
3. Cao đẳng, trung cấp	10	37,04	10	33,33	10	33,33
4. Đào tạo khác	3	11,11	3	10,00	3	10,00
TỔNG SỐ LAO ĐỘNG	27	100,00	30	100	30	100

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính)

Trong tổng số lao động thì lao động nam chiếm lớn hơn trong tổng số lao động do đặc thù số lượng chỉ có 1 chi nhánh trên địa bàn rộng đòi hỏi cần lao động nam trong khâu cho vay và thẩm định khách hàng cả tỉnh Atopu. tổng số lao động xu hướng tăng cả nam và nữ ,trong đó số lao động nam tăng 2 lao động so với năm 2017 và nữ tăng 1 lao động.

Cơ cấu lao động theo trình độ tại Ngân hàng rất phù hợp với đặc thù của ngành ngân hàng với tỷ trọng ổn định có trình độ đại học và trên đại chiếm >56% năm 2019. Cho thấy Chi nhánh hết sức coi trọng đến trình độ chất lượng của nguồn nhân lực Chi nhánh và đó là yếu tố mà chi nhánh đặt lên hàng đầu.

b. Tình hình huy động vốn

Tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh tăng 1.000 tỷ năm 2018 ứng với tỷ lệ 17,24% so với 2017, đến 2019 vốn huy động giảm 600.000 triệu Kíp đạt 6.200 triệu kíp. Từ số liệu trên ta thấy được nguồn vốn huy động được đạt ở mức rất cao nhưng sự thâm nhập và thành lập mở mới hoạt động của nhiều ngân hàng tại Atopu trong những năm gần đây, áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn của Chi nhánh giai đoạn 2017-2019*(Đơn vị tính: triệu kíp)*

CHỈ TIÊU	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
<i>Theo kỳ hạn:</i>						
- Không kỳ hạn	1.425.120	26,29	1.340.564	21,18	1.393.810	19,66
- Ngắn hạn	3.250.419	56,04	4.170.619	61,33	4.246.378	55,87
- Trung và dài hạn	1.024.461	17,66	1.188.817	17,48	1.125.764	16,13
<i>Theo đối tượng KH:</i>						
- Dân cư	3.350.000	57,75	4.100.000	60,29	3.650.000	58,87
- Tổ chức kinh tế	2.450.000	42,24	2.700.000	39,71	2.550.000	41,13
<i>Theo loại tiền</i>						
- Nội tệ	5.684.000	98,00	6.664.000	98,00	6.076.000	98,00
- Ngoại tệ	116.000	2,00	136.000	2,00	124.000	2,00
Tổng huy động vốn cuối kỳ	5.800.000	100,00	6.800.000	100,00	6.200.000	100,00

(Nguồn: Báo cáo tài chính của chi nhánh giai đoạn 2017-2019)

Nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn là chủ yếu từ tiền gửi cá nhân bằng KÍP theo ngắn hạn chiếm tỷ trọng

Xét theo đối tượng huy động vốn theo đối tượng khách hàng thì tiền gửi dân cư, tiền gửi của các tổ chức kinh tế có biến động nhưng không quá lớn qua các năm., chiếm tỷ trọng cao nhất là tiền gửi dân cư khoảng 57% đến 60% tổng vốn huy động, luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn. Nguồn vốn tiền gửi của dân cư là nguồn vốn lớn nhất trên thị trường tiền tệ nhân rồi, bởi chính dân cư mới là chủ thể tiết kiệm và đầu tư trong nền kinh tế. Nhận thức được nguồn tiền nhân rồi đó Kíp thời thị trường tài chính trực tiếp như thị trường chứng khoán, cổ phiếu, trái phiếu,... chưa thu hút người dân, ngân hàng đã đưa ra nhiều biện pháp nhằm tăng các khoản tiền gửi tiết kiệm . Huy động vốn từ khách hàng doanh nghiệp chiếm tỷ trọng nhỏ hơn trong tổng nguồn vốn mà Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào huy động được nhưng vai trò của nó không kém phần quan trọng trong hoạt động của Ngân hàng qua từng năm.

Xét nguồn vốn huy động theo kỳ hạn ta thấy rằng tỷ trọng nguồn vốn huy động từ tiền gửi ngắn hạn dưới 1 năm chiếm khoảng 55% đến 61% tổng nguồn vốn huy động. Giá trị tiền gửi ngắn hạn tăng liên tục qua các năm cụ thể với tốc độ trung bình là 23%/năm. Sở dĩ nguồn vốn huy động từ tiền gửi ngắn hạn cao do nhu cầu khách hàng thường cần vốn và lãi suất phục vụ nhu cầu cá nhân trong ngắn hạn. Ta thấy sự khác nhau về lượng vốn huy động bằng tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm số lượng lớn so với tiền

gửi thanh toán. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do uy tín của Ngân hàng ngày càng được củng cố qua thời gian hoạt động, các chính sách về chăm sóc khách hàng, về lãi suất càng được chú trọng hơn. Vì vậy người dân ngày càng ưa thích tiền gửi tiết kiệm tại Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Atopur .

Xét vốn huy động theo tiền ta thấy vốn huy động chủ yếu vẫn là tiền gửi KIP. Trong đó nội tệ năm 2017 -2019 chiếm 98%,ngoại tệ quy đổi chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ 2% tổng nguồn vốn huy động. **Đây là tỷ lệ hợp lý khi Chi nhánh tập trung huy động vốn KIP.**

c. Kết quả động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào

Bảng 2.3 - Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào giai đoạn 2017 – 2019

ĐVT: Tỷ kíp

CHỈ TIÊU	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Chênh lệch	
				2018/2017	2019/2018
Doanh thu	1.100	1.180	1.300	6,67	4,77
Chi phí	1.030	1.025	1.150	9,22	3,47
Lợi nhuận	170	155	150	-8,82	14,19

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Atopur)

Qua bảng 2.3 ta thấy quy mô của ngân hàng ngày càng lớn và Phát triển qua các năm cả về mặt doanh thu và chất lượng dịch vụ tín dụng, chứng tỏ ngân hàng đã có những quyết định đúng đắn, chính sách huy động vốn phù hợp với tình hình kinh tế hiện tại, đem lại hiệu quả cao.

Về thu nhập

Giai đoạn 2017-2019, nền kinh tế đang trong giai đoạn tăng trưởng tích cực trong 3 năm gần đây; Ngân hàng nhờ các gói kích cầu của Chính phủ và việc vận dụng tốt các chính sách tài khóa mang tính chiến lược và có nhiều giải pháp hợp lý đã giúp cho doanh thu của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào tăng liên tục ổn định và bền vững với tốc độ trung bình là 5,57%/năm. Thu nhập của ngân hàng chủ yếu đến từ khoản mục “Thu lãi cho vay và thu nhập nội bộ trong hệ thống”. Đây là hoạt động sử dụng vốn lớn nhất và cũng là hoạt động mang lại thu nhập lớn nhất cho ngân hàng.

- Về chi phí

Đi đôi với thu nhập tăng thì chi phí của ngân hàng cũng tăng lên. Tốc độ tăng của chi phí nhanh như tốc độ tăng của thu nhập, nếu năm 2017 Chi nhánh bỏ ra chi phí hoạt động kinh doanh là 1.030 tỷ kíp thì năm 2019 có chi phí 1.150 tỷ kíp tăng tương ứng 25 tỷ kíp so với năm 2018. Những con số này chưa thể nói lên hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh có tốt hay không vì theo thời gian, công tác của ngân hàng phải dần đi vào quỹ đạo và ổn định, cơ sở vật chất cũng như con người ít thay đổi nên tốc độ

tăng của chi phí phải đi theo xu hướng là chậm hơn tốc độ tăng của thu nhập mới mang lại lợi nhuận cao hơn qua các giai đoạn.

- Lợi nhuận

Từ việc mở rộng và nâng cao hiệu quả kinh doanh đã đem lại cho ngân hàng nguồn thu nhập đáng kể trong những năm qua, tuy nhiên lợi nhuận của chi nhánh có xu hướng giảm. Kết thúc năm 2019 ngân hàng ghi nhận mức lợi nhuận chỉ đạt 150 tỷ Kíp giảm 5 tỷ với năm 2018. Đây không chỉ là tình trạng riêng của Chi nhánh mà đó là tình hình chung của hệ thống Ngoại Thương Cộng Hòa Lào trong tình trạng thị trường nhiều biến động.

Giải thích lợi nhuận qua các năm, có nguyên nhân khách quan do áp lực cạnh tranh với các Ngân hàng khác, để đảm bảo hoạt động kinh doanh hiệu quả buộc chi nhánh phải có những chương trình hỗ trợ gia tăng lợi ích cho khách hàng trong cả hoạt động huy động vốn và tín dụng .

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO

2.2.1. Thực trạng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào

Trong nền kinh tế thị trường, cho vay là chức năng kinh tế cơ bản của ngân hàng, là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng thương mại để tạo ra lợi nhuận. Nguồn vốn huy động được sẽ đáp ứng nhu cầu vốn cho các chủ thể kinh tế trong xã hội khi cần thiết đi vay, doanh thu từ hoạt động cho vay được dùng để bù đắp chi phí tiền gửi, chi phí kinh doanh và quản lý.... Bên cạnh những ưu điểm thì cho vay cũng mang rủi ro tiềm ẩn lớn, có thể làm cho ngân hàng rơi vào tình trạng khó khăn về tài chính vì không thu hồi được các khoản nợ, do đó cần phải phân tích, thẩm định chính xác, quản lý chặt chẽ các khoản vay để đảm bảo sự ổn định và Phát triển của ngân hàng.

Bảng 2.4 - Tình hình tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào giai đoạn 2017 - 2019

Đơn vị tính:: Triệu Kíp

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	Tăng giảm so với 2018/2017		Tăng giảm so với 2019/2018	
				(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
Doanh số cho vay	10.500	13.500	16.500	3.000	28,57	3.000	22,22
Dư nợ cuối kỳ	8.700	9.500	9.700	800	9,19	200	2,11

(Nguồn: Báo cáo dư nợ năm 2017 – 2019 của Chi nhánh)

a. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay – phản ánh tổng số tiền ngân hàng thực tế đã cho vay trong một khoảng thời gian nhất định.

Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào là một trong những Chi nhánh ngân hàng lớn trên địa bàn tỉnh, có vai trò chủ lực trong quá trình đầu tư vốn cho nền kinh tế tỉnh Atopu Lào nói riêng và đất nước Lào nói chung.Mức tăng trưởng tín dụng về doanh số cho vay tăng liên tục trong 3 năm qua năm 2018 đạt 28,57% và năm 2019 là 22,22%.

Con số này cho thấy việc cho vay của Chi nhánh diễn ra mạnh mẽ, khách hàng tin tưởng và tìm đến Chi nhánh để đáp ứng nhu cầu vốn cho mình ngày càng nhiều mặc dù nền kinh tế đang trong giai đoạn bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng tài chính và suy thoái kinh tế toàn cầu. Nguyên nhân là do khả năng tiếp thị của cán bộ tín dụng cũng như thái độ phục vụ của họ đã tạo cảm giác thân thiết với khách hàng, thủ tục vay vốn nhanh gọn, ít tốn thời gian, lãi suất thấp hơn các tổ chức tín dụng khác... và đặc biệt là sự uy tín trên thị trường tài chính tiền tệ mà ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào đã xây dựng củng cố và phát huy từ những ngày đầu thành lập nên này đã góp phần thu hút, tạo lượng khách hàng ngày càng Kịp đến vay tiền tại Chi nhánh.

b. Dư nợ cuối kỳ

Là số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng nhưng chưa đến hạn thu hồi. Chi tiêu này cho biết hạn tính hình cho vay, thu nợ đạt hiệu quả như thế nào và số nợ của khách hàng mà khách hàng còn phải thu là bao nhiêu.

Dựa vào bảng ta thấy năm dư nợ cuối kỳ của Chi nhánh tăng đều qua các năm với tốc độ trung bình là 5,5 %/năm.

2.2.2. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu Lào

Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.5 - Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào – Chi nhánh Attapeu

Chỉ tiêu	ĐVT	2017	2018	2019
1. Nợ xấu/Tổng dư nợ	%	1,2%	0,8%	1,1%
2. Hiệu suất sử dụng vốn	lần	0,7	0,68	0,63
3. Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng	%	0,67	1,32	1,45
4. Khả năng bù đắp rủi ro tín dụng	%	34,62	36,15	60,2
5. Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng	%	96,06	96,6	96,94

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu Lào)

a.Nợ xấu/Tổng dư nợ

Là tỷ trọng những món nợ mà ngân hàng mất khả năng chi trả trong một khoảng thời gian nhất định, đây là nhóm nợ không mong muốn của Ngân hàng. Chỉ tiêu này đo lường chất lượng nghiệp vụ tín dụng của ngân hàng. Những ngân hàng có chỉ số này thấp cũng có nghĩa là chất lượng tín dụng của ngân hàng này cao. Nhìn vào bảng số liệu nợ xấu trong khoảng 0,8% đến 1,2 % đều đó chứng tỏ chất lượng tín dụng của chi nhánh thật sự tốt.

Hoạt động tín dụng của Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào trong năm 2018 chịu nhiều tác động bất lợi của tình hình kinh doanh các doanh nghiệp trong Tỉnh vay vốn của ngân hàng không thể trả được nợ đúng hạn. Nền kinh tế năm 2018 gặp nhiều thách thức điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh và tình hình tài chính của các doanh nghiệp, khiến nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn trong thực hiện các cam kết trả nợ với ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng tăng lên là một thực tế khó tránh khỏi.

Nhìn chung chỉ tiêu này thấp dưới 2%, có được điều này là do ngân hàng có sự nỗ lực trong công việc từ ban giám đốc cho đến các nhân viên. Từ kết quả này có thể khẳng định công tác tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào là có hiệu quả, luôn nằm trong tầm kiểm soát của ngân hàng.

b. Hiệu suất sử dụng vốn

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng sử dụng vốn huy động của Ngân hàng, chỉ tiêu này quá lớn hay quá nhỏ đều không tốt vì không có sự cân đối giữa việc huy động vốn với việc cho vay. Nếu chỉ tiêu này lớn thì khả năng huy động vốn của Ngân hàng thấp, ngược lại chỉ tiêu này nhỏ thì Ngân hàng sử dụng nguồn vốn huy động không hiệu quả.

Nhìn vào bảng số liệu 2.5 và hình 2.3 ta thấy tỷ lệ này có xu hướng giảm dần qua từng năm, nhận xét thấy tình hình huy động vốn và sử dụng vốn của Ngân hàng ở mức tương đối được thể hiện ở tỉ lệ tham gia vốn huy động vào tổng dư nợ. Năm 2017 cứ bình quân 1 Kíp vốn huy động được sẽ đem cho vay 0,7 Kíp, năm 2018 tỉ lệ này thấp hơn chỉ còn 0,68 Kíp và đến năm 2019 còn 0,63 Kíp. Điều này cho thấy khả năng huy động vốn của ngân hàng có sự tăng trưởng đáng kể tuy nhiên hoạt động cho vay lại không mang lại hiệu quả cao khi tổng dư nợ năm 2017 giảm trong khi tổng vốn huy động lại tăng mạnh. Điều này chứng tỏ nguồn vốn của ngân hàng chưa được sử dụng một cách linh hoạt, liên tục, có hiệu quả hay nói cách khác là vốn bị ứ đọng.

c. Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng

Dự phòng rủi ro tín dụng là khoản tiền được trích lập để dự phòng tổn thất có thể xảy ra khi khách hàng của ngân hàng không thực hiện nghĩa vụ theo cam kết. Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng phản ánh tỷ lệ khoản tiền được trích lập. Nhìn chung qua 3 năm ta thấy tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng biến động không ổn định. Năm 2017 chiếm tỷ lệ 0,67% nhưng đến năm 2018 tỷ lệ này đã tăng lên đến 1,32%. Tỷ lệ này tăng lên Kíp nghĩa với tình hình nợ xấu ngày càng gia tăng nên số tiền phải trích lập ngày càng lớn. Nguyên nhân là do năm 2018 các doanh nghiệp gỗ trong Tỉnh bị ảnh hưởng kinh tế thế giới dẫn đến không trả nợ cho ngân hàng đúng hạn. Các nhóm nợ này sẽ chuyển xuống nhóm nợ tiếp theo nên việc trích lập dự phòng rủi ro tín dụng sẽ tăng lên. Năm 2019 tỷ lệ dự phòng vẫn tăng nhưng tăng ít hơn so với năm 2018, chiếm 1,45% (chỉ tăng 0,13 điểm %) do dư nợ của ngân hàng tăng lên đáng kể khoảng 21,65%. Tỷ lệ này tăng thể hiện xu hướng suy giảm lợi nhuận giảm xuống.

d. Khả năng bù đắp rủi ro tín dụng

Chỉ số này phản ánh khả năng bù đắp rủi ro tín dụng của ngân hàng. Nhìn chung ta thấy khả năng bù đắp rủi ro tín dụng của ngân hàng có xu hướng tăng lên qua từng năm. Năm 2017 là 34,62%. Sang đến năm 2018 chỉ số này là 36,15% nguyên nhân là do nợ xấu của ngân hàng tăng lên (tăng 35,67% so với năm 2017), và mức dự phòng rủi ro được trích lập cũng tăng lên, tăng 341,6 triệu Kíp (tăng 42,64% so với năm 2017). Đến năm 2019 khả năng bù đắp rủi ro tín dụng tăng lên 60,2% do ngân hàng tăng dự phòng rủi ro tín dụng, trong khi đó nợ xấu đã giảm đi nhiều. Chỉ số này cao sẽ làm cho người gửi tiền cảm thấy yên tâm khi giao dịch với ngân hàng vì ngân hàng luôn có khoản phòng ngừa tốt khi tình trạng nợ xấu xảy ra. Việc tạo chỉ số này ở mức an toàn giúp cho ngân hàng giảm thiểu rủi ro và tạo lòng tin đối với khách hàng của mình rằng ngân hàng luôn có khả năng bù đắp khi rủi ro tín dụng xảy ra.

e. Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng

Không thể nói một khoản tín dụng có chất lượng cao khi nó không đem lại một khoản thu nhập cho ngân hàng. Nguồn thu từ hoạt động tín dụng là nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển, tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm trên 90% trong tổng thu nhập của ngân hàng. Nếu ngân hàng chỉ chú trọng duy trì một tỷ lệ nợ xấu thấp mà không sinh lợi thì hoạt động tín dụng cũng không còn ý nghĩa. Do đó, để hoạt động tín dụng có chất lượng thì ngân hàng có kế hoạch cân đối giữa rủi ro và lợi nhuận.

Tóm lại, qua các chỉ tiêu trên có thể kết luận rằng hoạt động tín dụng của ngân hàng trong những năm qua có xu hướng ngày càng hiệu quả. Mặc dù gặp phải chịu sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng thương mại khác, nhưng vốn huy động của ngân hàng vẫn tăng liên tục qua các năm, quy mô tín dụng ngày càng được mở rộng, tỷ lệ xấu được duy trì ở mức thấp. Với kết quả trên sẽ làm nền tảng và định hướng cho hoạt động của ngân hàng trong thời gian tới ngày càng tốt hơn góp phần làm tăng uy tín ngân hàng.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO – CHI NHÁNH ATTAPEU LÀO

2.3.1. Những kết quả đạt được

Trong những năm qua Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào đã có những thành công đáng khích lệ trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng. Cụ thể:

- Thứ nhất: Về quy mô tín dụng của chi nhánh qua những năm qua có tốc độ tăng trưởng rất tốt.

- Thứ hai: Quy trình tín dụng, quá trình thẩm định đã được thể hiện chặt chẽ, việc đánh giá khách hàng được thực hiện cả về mặt định tính và định lượng để đưa đến kết luận chính xác về năng lực của khách hàng. Các hình thức bảo đảm tín dụng được thực hiện tương đối tốt trong đó có đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay được áp dụng đối với khách hàng có độ tín nhiệm cao, có mối quan hệ thường xuyên với ngân hàng và giá trị khoản vay tương đối lớn. Khi đánh giá tài sản đảm bảo, một mặt ngân hàng căn cứ

vào quy định của Nhà nước, mặt khác tham khảo giá cả trên thị trường để đảm bảo việc đánh giá được chính xác.

- Thứ ba: Ngân hàng đã duy trì một danh mục tín dụng với chất lượng cao, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu thấp so với hệ thống NHTM nói chung và hệ thống Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào nói riêng. Định kỳ ngân hàng tiến hành phân loại nợ nhằm đánh giá đúng các khoản dư nợ mà ngân hàng đầu tư để trích lập dự phòng rủi ro cho phù hợp. Công tác thanh tra, kiểm soát cũng được thực hiện nghiêm túc bằng nhiều hình thức như: kiểm tra trước, trong và sau khi cấp tín dụng, kiểm tra đột xuất, kiểm tra chéo, kiểm tra của lãnh đạo ngân hàng và cơ sở. Vì vậy, ngân hàng đã phát hiện kịp thời các sai sót trong quá trình cấp tín dụng và có những biện pháp chấn chỉnh, đảm bảo khoản tín dụng an toàn và chất lượng.

- Thứ tư: Ngân hàng thường xuyên tiến hành tập huấn, đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tín dụng và có một số thay đổi khá hợp lý để nâng cao hiệu quả công việc, sắp xếp công việc phù hợp với năng lực, trình độ của từng cán bộ nhân viên. Ngân hàng cũng đã thực hiện đa dạng hóa khách hàng và hoạt động cho vay, góp phần phân tán rủi ro, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng.

Có thể nói, chất lượng tín dụng của ngân hàng trong những năm qua tương đối tốt. Điều đó không chỉ thể hiện qua những con số, mà còn được thể hiện bởi việc thực hiện theo quy trình tín dụng, quy định cho vay. Việc giám sát, kiểm tra, quản lý tín dụng luôn được thực hiện một cách thường xuyên, chính xác và kịp thời.

2.3.2. Những hạn chế về chất lượng tín dụng và nguyên nhân

a. Những hạn chế về chất lượng tín dụng

- Nợ xấu vẫn còn và có xu hướng tăng.
- Công tác thẩm định tín dụng chưa chặt chẽ.
- Cơ cấu tín dụng chưa hợp lý

b. Nguyên nhân hạn chế

➤ *Nguyên nhân dẫn đến nợ xấu vẫn còn và có xu hướng tăng.*

* *Nguyên nhân từ phía Ngân hàng*

- Từ phía các cán bộ tín dụng:

Cán bộ tín dụng phải là người có kiến thức, có khả năng phân tích thị trường tốt, nắm vững quy luật và thực tiễn cung – cầu vốn tín dụng trong nền kinh tế, có sự hiểu biết khá toàn diện để có thể tư vấn cho khách hàng, có sự nhạy cảm và linh hoạt trong cho vay khách hàng. Việc quản lý rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng đòi hỏi phải có những cán bộ tín dụng có đạo đức, trách nhiệm đối với nghề nghiệp. Nếu cán bộ tín dụng có trình độ chuyên môn vững mà tư cách đạo đức kém sẽ dẫn đến khả năng thông Kíp với kẻ gian lừa đảo vốn tín dụng của ngân hàng, gây tổn thất cho ngân hàng.

- Từ phía thông tin tín dụng:

Thông tin về khách hàng là một nguồn thông tin rất quan trọng đối với công tác tín dụng, nguồn thông tin này bao gồm những thông tin về tình hình tài chính thể hiện trên báo cáo tài chính hàng tháng của doanh nghiệp hoặc thông tin từ các cơ quan ngôn luận

khác như báo đài hoặc từ nội bộ ngân hàng, từ Bộ chủ quản. Trong nhiều trường hợp do thiếu thông tin hoặc thông tin sai lệch, thiếu chính xác mà cán bộ tín dụng do chủ quan không kiểm tra chi tiết, cụ thể hoặc kiểm tra sơ sài trong khi khách hàng cố tình che đậy thông tin hoặc đưa thông tin không chính xác dẫn tới nhận định sai lầm về khách hàng và rủi ro xảy ra. Đặc biệt ở nước ta tính chính xác của thông tin do các doanh nghiệp cung cấp là không đảm bảo vì nhiều lý do trong khi đó công tác kiểm tra, kiểm toán doanh nghiệp chưa được chú trọng đúng mực.

** Nguyên nhân từ phía khách hàng.*

- Do năng lực người đi vay kém.

Năng lực người đi vay yếu kém thể hiện là sự yếu kém trong khâu tổ chức nhân sự, quản lý nội bộ, quản lý và sử dụng vốn cũng như tổ chức mạng lưới phân phối, bán hàng chưa bộc lộ được ưu điểm, thế mạnh...

Những khoản tín dụng được cấp không phải là liều thuốc hữu hiệu cho mọi doanh nghiệp, tác dụng của nó đến đâu lại phụ thuộc vào bản thân người đi vay sử dụng nó như thế nào.

- Do tư cách người đi vay kém.

Đôi khi rủi ro khách hàng gây ra cho ngân hàng không phải bởi trình độ, năng lực khách hàng hạn chế mà do yếu kém về tư cách đạo đức. Mặc dù người vay thường cam kết sẽ trả nợ đúng hạn và đầy đủ theo như những điều khoản trong hợp đồng tín dụng. Song có những khách hàng có ý định lừa đảo nhằm chiếm dụng vốn của Ngân hàng ngay từ đầu. Điều này cũng một phần do cán bộ tín dụng chưa cẩn thận và xem xét một cách thiếu toàn diện tư cách đạo đức của người vay.

- Do doanh nghiệp bán hàng mà chưa thu hồi được vốn.

Đây là một hiện tượng khá phổ biến trong nền kinh tế thị trường do hiện tượng mua – bán chịu. Một số công ty đã trao hàng nhưng bị đối tác dây dưa hoặc tình hình tài chính khó khăn đột ngột dẫn tới việc không trả được tiền hàng, do vậy người vay cũng không thu hồi kịp số vốn vay nên chậm thanh toán nợ cho Ngân hàng.

➤ *Nguyên nhân dẫn đến công tác thẩm định tín dụng chưa chặt chẽ.*

Do trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng trẻ còn chưa vững, thiếu kinh nghiệm, đặc biệt là số lượng cán bộ tín dụng ít chỉ có 8 người, hầu hết những cán bộ trẻ, chưa nắm bắt được thông tin về mọi hoạt động của khách hàng vay vốn, khả năng điều tra, tìm kiếm thông tin còn hạn chế. Bên cạnh đó, việc xử lý thông tin còn yếu kém dẫn đến việc thẩm định, phân tích khách hàng vay vốn đạt hiệu quả không cao.

Do một số cán bộ tín dụng không thực hiện đúng quy trình tín dụng. Quy trình tín dụng được coi là kim chỉ nam cho hoạt động tín dụng của bất kỳ cán bộ tín dụng nào. Tuy nhiên, trong quá trình xử lý tình huống cho vay cụ thể thì các cán bộ tín dụng có thể không thực hiện đầy đủ dẫn đến nguy cơ họ mắc sai lầm là rất lớn, mang lại rủi ro tín dụng cho Ngân hàng. Mặc dù các ngân hàng đều quy định việc cho vay phải thực hiện theo đúng quy định của NHNN nhưng thực ra những quy tắc này đôi khi còn mơ hồ.

Do việc kiểm tra, kiểm soát sau cho vay của cán bộ tín dụng không tốt. Hoạt động tín dụng là một hoạt động rất phức tạp và nhạy cảm, không phải cứ thực hiện tốt theo quy trình tín dụng là đã xong mà còn phải theo dõi quá trình sử dụng vốn có đúng mục đích hay không, doanh nghiệp gặp phải những khó khăn gì trong quá trình hoạt động để chủ động đưa ra các giải pháp, sự tư vấn thiết thực.

► Nguyên nhân dẫn đến cơ cấu tín dụng chưa hợp lý

- Vốn cho vay tập trung vào một số doanh nghiệp lớn, dự án lớn, trong một lĩnh vực nên ngân hàng phải đối mặt với rủi ro cao khi các doanh nghiệp làm ăn thua lỗ hoặc phá sản.

- Ngân hàng hiện nằm trên địa bàn quá rộng và dân cư vẫn còn thưa thớt, chi phí cho hoạt động ngân hàng đạt được hiệu quả trong hoạt động huy động vốn và cho vay cao.

2.4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG CỘNG HÒA LÀO

2.4.1. Định hướng hoạt động tín dụng của ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào

Trong thời gian qua hoạt động của ngân hàng đang cố gắng hướng tới việc cố gắng đạt chỉ tiêu do ngân hàng nhà nước đặt ra là tăng trưởng tín dụng là 18 - 20%/năm. Chính vì vậy mà định hướng hoạt động của ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào nói chung cũng như của chi nhánh ngân hàng tại Atopu Lào nói riêng đó là: tổ chức thực hiện chính sách tiền tệ chặt chẽ, thận trọng, linh hoạt, phối hợp hài hòa với các chính sách tài khóa, đặc biệt là đảm bảo khả năng thanh khoản của các tăng trưởng tín dụng. Thứ hai là tăng cường quản trị rủi ro và phát triển bền vững. Thứ ba là tiếp tục thực hiện chiến lược dài hạn của mình đó là đưa ứng dụng khoa học công nghệ cao nhằm hiện đại hóa nền nông nghiệp Atopu. Thứ tư vẫn luôn đảm bảo tỷ lệ nợ quá hạn đạt mức an toàn. Thứ năm luôn cần chú trọng đến chất lượng của đội ngũ hoạt động tín dụng cũng như chú trọng đến công tác quản lý rủi ro tín dụng.

2.4.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu

a. Hoàn thiện và tuân thủ nghiêm ngặt quy trình cho vay

Quy trình cho vay của ngân hàng luôn được áp dụng và vận hành một cách khoa học. Tuy nhiên trong quá trình thực tế thực hiện thì chúng ta cần chú trọng hơn vào các giai đoạn:

Giai đoạn 1: kiểm tra thông tin trong hồ sơ khách hàng, đây là bước hết sức quan trọng và cần phải tiến hành cẩn thận. Bởi thông tin khách hàng đưa ra sẽ gần như mang tính quyết định em chúng ta có cho vay hay không. Nên để tránh độ rủi ro cao thì chúng ta phải xác minh lại những thông tin đó có chính xác hay không bởi những thông tin từ phía khách hàng đôi khi chỉ là những thông tin chủ quan từ phía họ. vì vậy cán bộ tín dụng phải tận dụng hết toàn bộ thông tin có được từ cơ quan ban ngành có chức năng, từ trung tâm thông tin tín dụng của NHNN để xác thực lại.

Giai đoạn 2: thẩm định phương án vay vốn và khả năng trả nợ. khi thẩm định

phương án vay vốn thì nhân viên tín dụng cần phải tìm hiểu kỹ càng và chính xác nguồn vốn tự có mà doanh nghiệp đang có, tính hình kinh doanh hiện nay của doanh nghiệp như thế nào có thể có đủ khả năng khai thác hiệu quả nguồn vốn cho vay hay không và có khả năng trả nợ trong thời gian nhanh hay chậm. Bởi thực tế cho ta thấy rằng nếu một dự án có tỷ lệ vốn tự có lớn thì họ sẽ sử dụng nguồn vốn có hiệu quả hơn và rủi ro sẽ hạn chế rất nhiều. Cần đảm bảo một số tỷ lệ như sau: tỷ lệ vốn tự có trên vốn đi vay là lớn hơn 1, lãi ròng và khấu hao lớn hơn tổng nợ đến hạn phải trả... cần yêu cầu doanh nghiệp phải nộp báo cáo tài chính, kinh doanh sản xuất của mình hàng tháng, hàng quý.

Khi đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng vay vốn thì cán bộ tín dụng cần phải biết được là doanh nghiệp đã dùng nguồn tiền từ đâu để trả nợ chính thức, các nguồn thu khác khi mà khách hàng cm kết trả cho ngân hàng khi nguồn trả nợ chính đó gặp vấn đề. Bên cạnh đó không thể không em xét những rủi ro tiềm tàng có thể xảy ra mà bước đầu chưa thẩm định được nhằm điều chỉnh thời hạn cho vay và thu hồi nợ hợp lý. Trong bất kỳ trường hợp nào thì cán bộ tín dụng cũng phải tránh quan điểm cho vay hoàn toàn dựa vào tài sản đảm bảo trực tiếp hoặc của bên thứ ba bả lãnh vì việc xử lý tài sản thế chấp để thu hồi nợ thường mất nhiều thời gian và tiền của.

Giai đoạn 3: quyết định cho vay. Trước khi đưa ra quyết định cho vay thì cần phải tập hợp lại những thông tin mà đã thu thập được về khách hàng, thị trường, chính sách kinh tế... để có thể hiểu được rõ hơn những rủi ro có thể sẽ gặp phải khi quyết định cho vay. Cần phải kiểm tra kỹ lưỡng hơn nữa một lần cuối cùng về những thông tin này.

Đối với những khoản vay cần thông qua hội Kíp tín dụng để xét duyệt thì cần phải có thời gian nghiên cứu hồ sơ cụ thể và phải có ý kiến bằng văn bản của tất cả các thành viên hội Kíp trước khi họp để ra quyết định.

Giai đoạn 4: kiểm tra sử dụng vốn sau khi cho vay. Đây là giai đoạn rất có ý nghĩa trong việc phòng ngừa rủi ro và giảm thiểu rủi ro. Bởi một khoản vay tốt đến mấy cũng có những sai sót nhất định. Việc kiểm tra này để đảm bảo nó hoạt động tốt theo đúng dự kiến, các khoản vay không bị xấu đi khi đưa vào sử dụng, tránh gây hậu quả nặng nề. Các vấn đề cần em xét sau khi cho vay như:

- Cần theo dõi cẩn thận tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng em nguồn vốn có được sử dụng đúng như trong hợp đồng đã ký không? Nếu có sai lệch thì cần phải có nguyên nhân hợp lý

- Mô tả thực tế sử dụng vốn vay so với các chứng từ đã xuất trình hoặc dự kiến ban đầu

- Ngân hàng cần phải quản lý, nắm rõ được những nguồn thu nhập của khách hàng. Trong hợp ký kết trước khi cho vay vốn thì cần phải thỏa thuận về việc khách hàng chuyển doanh thu và sử dụng các dịch vụ tại ngân hàng. Điều này giúp cho ngân hàng biết được nguồn trả nợ cũng như trong thông qua các phí dịch vụ tăng thêm nguồn thu cho ngân hàng

- Cần phải thực hiện những phép so sánh đối với những yếu tố trong dự án ban đầu với những gì thực tế xảy ra như: thị trường tiêu thụ, tình hình cơ sở vật chất và tình trạng

của tài sản thế chấp, cầm cố tại thời điểm kiểm tra

- Cần theo dõi những thay đổi trong hoạt động tổ chức kinh doanh, bộ máy quản lý, tính hình tài chính, nhân sự, nguồn thu nhập...tất cả những yếu tố có thể ảnh hưởng đến việc trả nợ của khách hàng

Các cán bộ cần kiểm tra tốt giai đoạn này trên tinh thần trung thực và có trách nhiệm cao. Nếu có thể phát hiện ra những điều bất thường của khoản vay càng sớm càng tốt để có hướng giải quyết tốt nhất. Cần thiết nên thành lập một ban kiểm tra chéo nhau trong giai đoạn này để đảm bảo tính khách quan trong công tác kiểm tra.

Ngoài ra có những thay đổi trong nhân sự của các cán bộ kiểm tra thì cần phải bàn giao lại công việc một cách rõ ràng từ công việc đến trách nhiệm.

b. Hoàn thiện và nâng cấp hệ thống thông tin đánh giá khách hàng

Trong các ngành kinh tế thông tin đóng vai trò rất quan trọng và nay đặc biệt trong ngân hàng thì thông tin có vai trò như mang tính quyết định đến thành bại của một hợp đồng cho vay. Chính vì vậy vẫn nâng cao hệ thống thông tin khách hàng là một việc cấp thiết.

Các thông tin cần thu thập về khách hàng, về đánh giá giá trị tài sản đảm bảo, thông tin về tiềm năng của khách hàng, về tiềm năng thị trường tiêu thụ sản phẩm của dự án, tiềm năng phát triển dự án... việc hệ thống thông tin không đầy đủ dữ liệu hoặc không chính xác sẽ gây khó khăn trong việc phân tích khách hàng. Mặc dù hiện nay có hệ thống thông tin trong nguồn thông tin tín dụng CIC. Tuy nhiên do vẫn chưa thật sự phát triển nhiều, nên thông tin vẫn còn có nhiều hạn chế. Bên cạnh đó cũng có nhiều phương pháp như liên hệ giữa nhiều ngân hàng có thể trao đổi thông tin cho nhau tuy nhiên vẫn có sự cạnh tranh trong các ngân hàng nên cách này vẫn còn có nhiều hạn chế. Chính vì vậy nâng cao hệ thống thông tin đánh giá khách hàng là vô cùng cần thiết. Để hoàn thiện và nâng cấp hệ thống thông tin cần:

- Lập các ngân hàng dữ liệu, tổng hợp lại các thông tin mình đã có được
- Cần đa dạng hóa các nguồn thông tin cần trực tiếp đi thu thập thông tin thực tế. có thể thu thập thông tin từ các đối tác khách hàng hoặc từ các ngân hàng bạn
- Cần thiết có thể thành lập tổ thông tin tín dụng ngân hàng để bổ sung thêm một kênh có những thông tin để đối chiếu lại những thông tin không cân xứng nhằm hạn chế rủi ro

c. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Các cán bộ tín dụng đóng vai trò quan trọng nhất quyết định đến sự thành công hay là thất bại trong một hợp đồng cho vay. Chính vì vậy nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là điều không thể thiếu. giải pháp này cần được tập trung vào những điểm sau:

- Đào tạo đội ngũ cán bộ bằng cách thường xuyên tổ chức các lớp huấn luyện đào tạo về chuyên môn, nghiệp vụ để cập nhật những thông tin mới nhất cũng như những thông tin mới nhất, quy định pháp luật mới nhất về tín dụng. cần thiết phải bồi dưỡng thêm cho các cán bộ chuyên môn về ngoại ngữ để phục vụ cho nhóm khách hàng dùng vốn đầu tư nước ngoài

- Cần đòi hỏi cao tính trung thực của các cán bộ. phải luôn yêu cầu mỗi cán bộ ngân

hàng luôn tu dưỡng về phẩm chất đạo đức, nêu cao ý thức trách nhiệm. cán bộ cương vị càng cao thì càng phải gương mẫu. Cần có chế độ khen thưởng hợp lý, công bằng

d. Giải pháp xử lý nợ tồn đọng, nợ khó đòi và nợ quá hạn

- Quản lý nợ tồn đọng, nợ khó đòi, nợ quá hạn là một công việc trong toàn bộ quá trình phòng ngừa, kiểm tra, giám sát các rủi ro có thể xảy ra. Điều này thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng.

Cần thực hiện các biện pháp thu hồi nợ quá hạn. Đối với khoản nợ quá hạn bình thường thì cần đốc thúc nhanh quá trình thu hồi bên cạnh đó cũng cần phải kiểm tra tính hình tài chính, tài sản đảm bảo như trong hợp đồng. Ngân hàng cũng cần có biện pháp và cách thức giúp đỡ cho khách hàng có thể giải quyết được khó khăn trước mắt, điều này là tạo ra hai bên đều có lợi. căn cứ theo tình hình cụ thể từng khoản nợ mà có cách giải quyết khác nhau như xử lý tài sản tiền vay, khoan nợ xóa nợ, thanh lý doanh nghiệp, bán nợ cho các tổ chức có khả năng mua, sử dụng quỹ dự phòng. Quỹ dự phòng giúp ngân hàng đảm bảo an toàn cho các khoản nợ quá hạn. bù đắp được phần nào những tổn thất do tín dụng gây ra.

Nếu như khách hàng có nguyên nhân khách quan mà không thể trả nợ được đúng như thời hạn thì ngân hàng nên tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng

Đối với món nợ có khả năng thu hồi thì yêu cầu gán nợ cho ngân hàng bằng tài sản đảm bảo, phát mại tài sản đảm bảo thu hồi vốn vay, hoặc tiến hành các thủ tục pháp lý nếu có hiện tượng cố ý trả chậm

Đối với khoản nợ không có khả năng thu hồi thì có thể làm thủ tục trích quỹ dự phòng rủi ro để bù đắp

Đối với những món nợ không thu hồi được và có tài sản đảm bảo mà NH không xử lý được thì có thể bàn giao toàn bộ số nợ sang công ty mua bán nợ.

Việc trả nợ phải em xét một cách kỹ lưỡng, nếu xuất hiện những dấu hiệu của việc chậm trễ thì cần phải có biện pháp điều chỉnh và xử lý ngay

Không chỉ theo dõi từng khoản riêng lẻ mà nên tập trung lại theo dõi theo danh mục để có thể phát hiện những rủi ro tập trung. Cần tổng hợp lại những thông tin như đa số các khoản tín dụng đều có những đặc điểm rủi ro giống nhau như thế nào... điều này có thể rất dễ gây rủi ro ngành

e. Nâng cao chất lượng thẩm định và phân tích tín dụng

Cần chấp hành đúng và thực hiện đúng các quy trình phân tích, các cán bộ tín dụng không nên chủ quan, đánh giá phiến diện từ một chiều mà nên nhìn ở nhiều phương diện để có những đánh giá và kết luận chính xác nhất.

Những cán bộ này cần trực tiếp đi thị sát em xét hoạt động kinh doanh của khách hàng chứ không nên chỉ ngồi và nhận báo cáo tài chính hàng tháng. Điều này sẽ giúp họ có được thông tin chính xác và kịp thời nếu như có những biến động xảy ra trong quá trình trả nợ. thông tin trên giấy tờ có thể có những điều thiếu sót và không chính xác nên đi thực tế giúp cho ngân hàng có thể khắc phục được một phần nào đó những sai sót này.

f. Thiết lập bộ phận riêng chuyên nghiên cứu ngành, phân tích kinh tế

Khi chúng ta nghiên cứu ngành và phân tích kinh tế các ngành để đưa ra hệ thống

các chỉ tiêu tài chính trung bình ngành và từ đó dự báo được xu hướng phát triển của ngành trong tương lai. Chính vì vậy chúng ta có thể phân nào đó dự báo một phần nào những rủi ro có thể xảy ra đối với các ngành kinh tế. Điều này rất quan trọng trong công đoạn có nên quyết định cho vay hay không.

Việc phân tích này có thể đưa ra được những định hướng cho hoạt động tín dụng, mang lại cho ngân hàng nhiều điểm lợi thế, tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ

KẾT LUẬN

Chất lượng tín dụng là một vấn đề được quan tâm rất nhiều trong những năm gần đây. Để có thể giải quyết triệt để vấn đề nâng cao chất lượng tín dụng là điều không đơn giản và đòi hỏi nhiều thời gian và trí tuệ, đặc biệt là cần có sự đồng bộ trong các chính sách kinh tế và pháp luật cũng như sự đồng bộ trong phát triển kinh tế giữa các ngành, các lĩnh vực khác nhau.

Trong mấy năm gần đây, chất lượng tín dụng của các ngân hàng tuy đạt được những kết quả đáng kể nhưng vẫn còn hạn chế và gặp không ít các khó khăn trở ngại. Những gì làm được hôm nay còn nhỏ bé so với những đòi hỏi bức thiết ngày càng tăng về trong hoạt động tín dụng tại Ngân hàng

Nhận thức được vấn đề này, dưới sự nhìn nhận của một sinh viên thực tập, bài viết này mong muốn đề cập đến các chỉ tiêu chất lượng tín dụng để từ đó đưa ra một số kiến nghị với mong muốn có thể nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Attapeu.

Với tốc độ phát triển kinh tế như hiện nay cùng với những kinh nghiệm và nỗ lực của toàn bộ tập thể cán bộ của ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào - Chi nhánh Atopu, chúng ta tin chắc rằng trong một tương lai không xa ngân hàng sẽ đạt được mục tiêu tốt trong chất lượng tín dụng của Chi nhánh như mong muốn.

Trong phạm vi hiểu biết và công tác thu thập tài liệu còn hạn chế của mình, báo cáo thực tập tốt nghiệp của em không thể tránh khỏi những sai sót, bất cập. Em rất mong nhận được sự góp ý, bổ sung chỉnh sửa từ nói riêng, các quý Thầy Cô giáo nói chung cùng cán bộ nhân viên Ngân hàng để báo cáo của em được hoàn thiện hơn. Một lần nữa em xin cảm ơn ban giám đốc, các cô, chú, anh, chị tại Ngân hàng Ngoại Thương Cộng Hòa Lào và đặc biệt em xin cảm ơnđã giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành bài báo cáo này.

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

A/Tiếng việt

1. *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Ts. Nguyễn Minh Kiều (2016), NXB Thống kê, Hà Nội.
2. *Mô hình định lượng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng ứng dụng cho hệ thống ngân hàng thương mại*, Đinh Phi Hồ, Tạp chí Phát triển kinh tế (số 26, 2009).
3. *Tín dụng Ngân hàng*, Ts. Hồ Thị Diệu, NXB Thống kê, 2014
4. Lê Trung Thành (2012), *Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Lạt.
5. GS.TS Lê Văn Tư (2014), *Giáo trình ngân hàng thương mại*, NXB Thống kê.
6. PGS.TS Phan Thị Thu Hà (2017), *Ngân hàng thương mại*, NXB Đại học kinh tế Quốc dân
7. TS Nguyễn Đăng Dòn (2016), *Tín dụng ngân hàng*, NXB Thống kê
8. *Quản trị ngân hàng thương mại*, GS.Ts. Nguyễn Văn Tiến, NXB Thống kê, 2013.

B/ Tiếng Lào

1. Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân Hàng Ngoại Thương Công Hòa Lào – Chi nhánh Atopu năm 2017 2018 2019
2. Trang web của Ngân hàng Ngoại Thương Công Hòa Lào
www.bcelhqv@bcel.com.la

