

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



**ĐOÀN NGỌC HOÀNG**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO  
VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN  
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU  
CHI NHÁNH KON TUM**

**Kon Tum, tháng 6 năm 2021**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO  
VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN  
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU  
CHI NHÁNH KON TUM**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO  
SINH VIÊN THỰC HIỆN : ĐOÀN NGỌC HOÀNG  
LỚP : K11NH  
MSSV : 17152340201004**

**Kon Tum, tháng 6 năm 2021**

## LỜI CẢM ƠN

**Kính gửi:** Giảng viên hướng dẫn Cô Nguyễn Thị Phương Thảo

Trong thời gian thực tập và làm báo cáo tốt nghiệp, không thể tránh khỏi những sai sót và thiếu hợp lý trong bài báo cáo tốt nghiệp. Nhưng dưới sự hướng dẫn, quan tâm tận tình của cô những sai sót trong bài báo cáo tốt nghiệp ngày càng được cải thiện và khắc phục và trở nên chặt chẽ, logic.

Em xin chân thành cảm ơn cô đã dành thời gian quan tâm, hướng dẫn em tận tình để em hoàn thành báo cáo tốt nghiệp, chúc cô đạt được nhiều sức khỏe và thành công trong cuộc sống.

Xin cảm ơn tất cả các anh chị ở ACB – KonTum đặc biệt là phòng Khách hàng doanh nghiệp đã giúp đỡ, dìu dắt em trong suốt thời gian qua. Tất cả các mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ mặc dù số lượng công việc của phòng ngày một tăng lên nhưng các anh chị vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo tốt nghiệp không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô để bài báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến cô Nguyễn Thị Phương Thảo, cùng các anh chị tại phòng Khách hàng Doanh nghiệp ACB– KonTum lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Kon Tum, ngày      tháng      năm 2021

*Ký tên*

## MỤC LỤC

<b>LỜI NÓI ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Mục tiêu nghiên cứu.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....</b>	<b>2</b>
<b>4. Phương pháp nghiên cứu.....</b>	<b>2</b>
<b>5. Kết luận.....</b>	<b>2</b>
<b>CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG TẠI NHTM.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN TẠI NHTM.....</b>	<b>7</b>
1.2.1. Khái niệm về doanh nghiệp.....	7
1.2.2. Khái niệm về cho vay DN.....	8
1.2.3. Đặc điểm cho vay doanh nghiệp.....	8
1.2.4. Các hình thức của cho vay DN.....	9
1.2.5. Vai trò của hoạt động cho vay KHDN.....	9
1.2.6. Các phương thức cho vay.....	10
1.2.7. Nguyên tắc cho vay.....	11
1.2.8. Điều kiện cho vay.....	12
<b>1.3. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHO VAY KHDN CỦA NHTM.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN.....</b>	<b>18</b>
<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN CỦA NGÂN HÀNG ACB – CN KONTUM.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU.....</b>	<b>21</b>
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	21
2.1.2. Tầm nhìn, chiến lược và phương châm hoạt động.....	23
2.1.3. Thành tích và sự ghi nhận.....	23
<b>2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN KON TUM .....</b>	<b>24</b>
2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển.....	24
2.2.2. Sơ đồ tổ chức.....	24
2.2.3. Sản phẩm dịch vụ chính.....	27
2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh.....	27
2.2.5. Hoạt động sử dụng vốn (tín dụng).....	29
2.2.6. Hoạt động thanh toán và ngân quỹ.....	30
2.2.7. Kết quả kinh doanh NHTMCP Á Châu – CN KONTUM.....	31
2.2.8. Những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh.....	33
<b>2.3. QUY TRÌNH CHO VAY KHDN TẠI ACB – CN KONTUM.....</b>	<b>34</b>
<b>2.4. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN TẠI NGÂN HÀNG ACB-CN KONTUM.....</b>	<b>36</b>
2.4.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay KHDN.....	36
2.4.2. Cơ cấu dư nợ cho vay KHDN.....	40

2.4.3. Chỉ tiêu hệ số thu nợ.....	43
2.4.4. Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng.....	43
2.4.5. Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay KHDN.....	44
2.4.6. Mức sinh lời từ hoạt động cho vay KHDN.....	44
<b>2.5. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHDN TẠI ACB – CN</b>	
<b>KON TUM.....</b>	<b>47</b>
2.5.1. Những mặt đạt được.....	47
2.5.2. Những mặt hạn chế.....	47
2.5.3. Nguyên nhân tồn tại.....	48
<b>CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHDN TẠI</b>	
<b>NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN KONTUM.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1. ĐỊNH HƯỚNG.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2. GIẢI PHÁP.....</b>	<b>50</b>
3.2.1. Tăng cường quản lý rủi ro và thu hồi nợ quá hạn.....	50
3.2.2. Thực hiện tốt chính sách tín dụng.....	51
3.2.3. Xây dựng và triển khai chiến lược Marketing.....	54
3.2.4. Nâng cao năng lực cạnh tranh trong hoạt động tín dụng.....	54
3.2.5. Phát triển và ổn định nguồn vốn.....	55
3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng.....	56
<b>3.3. KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>57</b>
3.3.1. Kiến nghị với ngân hàng.....	57
3.3.2. Kiến nghị với chính phủ, cơ quan nhà nước.....	58
3.3.3. Kiến nghị với khách hàng doanh nghiệp.....	58
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>61</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b>	
<b>NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP</b>	
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	
<b>PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b>	
<b>PHIẾU CHẤM QUÁ TRÌNH THỰC TẬP NĂM 4</b>	

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>KH</b>	<b>KHÁCH HÀNG</b>
<b>DN</b>	<b>DOANH NGHIỆP</b>
<b>KHDN</b>	<b>KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP</b>
<b>QHKH</b>	<b>QUAN HỆ KHÁCH HÀNG</b>
<b>NHTM</b>	<b>NH THƯƠNG MẠI</b>
<b>NHTMCP</b>	<b>NH THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN</b>
<b>SXKD</b>	<b>SẢN XUẤT KINH DOANH</b>
<b>BCTC</b>	<b>BÁO CÁO TÀI CHÍNH</b>
<b>SCB</b>	<b>NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN</b>
<b>QLKH</b>	<b>QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG</b>
<b>QLRR</b>	<b>QUẢN LÝ RỦI RO</b>
<b>QTTD</b>	<b>QUẢN TRỊ TÍN DỤNG</b>
<b>GDKH</b>	<b>GIAO DỊCH KHÁCH HÀNG</b>
<b>DPRR</b>	<b>DỰ PHÒNG RỦI RO</b>
<b>TCTD</b>	<b>TỔ CHỨC TÍN DỤNG</b>
<b>DSTN</b>	<b>DOANH SỐ THU NỢ</b>
<b>NH</b>	<b>NGÂN HÀNG</b>
<b>NHNN</b>	<b>NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC</b>
<b>ACB</b>	<b>NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	TÊN BẢNG	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn tại ACB CN KONTUM	27
Bảng 2.2	Tình hình cho vay của ACB CN KONTUM	29
Bảng 2.3	Khối lượng thanh toán quốc tế ACB CN KONTUM	30

Bảng 2.4	Tình hình kết quả kinh doanh ACB CN KON TUM	31
Bảng 2.5	Doanh số, doanh số thu nợ, dự nợ cuối kì cho vay KHDN NH ACB CN KON TUM	36
Bảng 2.6	Doanh số cho vay KHDN tại ACB – CN KONTUM	38
Bảng 2.7	Tăng trưởng dư nợ cho vay KHDN tại ACB – CN KONTUM	39
Bảng 2.8	Dư nợ cơ vay KHDN theo thời hạn vay tại ACB – CN KONTUM	40
Bảng 2.9	Hệ số thu nợ cho vay KHDN tại ACB – CN KONTUM	42
Bảng 2.10	Chỉ tiêu về vòng quay vốn tín dụng cho vay KHDN tại ACB CN KONTUM	43
Bảng 2.11	Cơ cấu dư nợ theo phân nhóm nợ cho vay KHDN tại ACB CN KONUM	43
Bảng 2.12	Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHDN tại ACB CN KONTUM	44
Bảng 2.13	Thu nhập từ cho vay KHDN tại ACB CN KONTUM	45
Bảng 2.14	Lợi nhuận từ cho vay KHDN tại ACB CN KONTUM	46

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

STT	Tên biểu đồ, sơ đồ	Trang
Biểu đồ 2.1	Mức độ tăng trưởng cho vay KHDN tại ACB CN KONTUM	37
Biểu đồ 2.2	Cơ cấu dư nợ cho vay KHDN	42
Biểu đồ 2.3	Thu nhập từ cho vay KHDN tại ACB CN KONTUM	45



# LỜI NÓI ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài:

Trong xu thế toàn cầu hóa, hội nhập kinh tế quốc tế, thực hiện nền kinh tế chuyển đổi, các DN đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển nền kinh tế của đất nước. Thực tế các nước trên thế giới cho thấy, một khu vực DN lớn mạnh là đặc điểm quan trọng của một nền kinh tế thành công. Cũng như nhiều quốc gia khác, tầm quan trọng của khu vực DN ở Việt Nam ngày càng được chú trọng nhiều hơn. Ở Việt Nam hiện nay có khoảng trên 600 nghìn DN, chiếm 97.5% tổng số doanh nghiệp đang hoạt động. Hàng năm, các DN đóng góp khoảng 40% GDP và thu hút 51% lực lượng lao động của cả nước. Tuy đông về số lượng nhưng trên thực tế các DN vẫn còn rất yếu kém về thực lực tài chính, quy mô vốn nhỏ, phạm vi hoạt động hẹp.

Nhận thức được điều này, trong thời gian qua các NHTM đã chú trọng quan tâm đến các doanh nghiệp này. Nhất là khi môi trường kinh doanh giữa các ngân hàng ngày càng trở nên khốc liệt thì việc nhắm tới các DN, một đối tượng khách hàng đầy tiềm năng là chiến lược phát triển tất yếu của các ngân hàng thương mại.

Tuy nhiên trên thực tế, hoạt động cho vay của ngân hàng đối với các DN còn nhiều hạn chế. Một cuộc điều tra gần đây của Tổng cục phát triển doanh nghiệp, Bộ kế hoạch và đầu tư cho thấy, chỉ có trên 32% số DN có khả năng tiếp cận được với nguồn vốn ngân hàng, trong khi đó có hơn 35% số doanh nghiệp khó tiếp cận và trên 32% số doanh nghiệp không có khả năng tiếp cận vốn ngân hàng. Tỷ lệ hồ sơ vay vốn DN được ngân hàng chấp nhận cho vay chỉ vào khoảng 30 – 40%.

KonTum là một tỉnh có nhiều khu công nghiệp, doanh nghiệp vừa và nhỏ. Nắm bắt được lợi thế này, Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum trong thời gian qua đã đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với DN và hoạt động này đã thu được nhiều kết quả đáng khích lệ. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, hoạt động cho vay DN tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế, khó khăn, đòi hỏi đơn vị phải nỗ lực tìm kiếm các giải pháp để có thể phát triển hơn nữa và tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Chính vì vậy, em chọn đề tài **“Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng cho vay Khách hàng Doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum”** để làm báo cáo tốt nghiệp.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu:

**Thứ nhất:** hệ thống hóa những vấn đề cơ bản, cơ sở lý luận tín dụng, cho vay của ngân hàng đối với DN.

**Thứ hai:** phân tích thực trạng hoạt động cho vay KHDN tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum trong 3 năm 2018-2020 và đánh giá những kết quả đạt được cũng như những tồn tại về hoạt động cho vay đối với DN.

**Thứ ba:** từ định hướng hoạt động cho vay DN, đưa ra các giải pháp phát triển hoạt động cho vay KHDN tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Chi nhánh KonTum.

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

**Đối tượng nghiên cứu:** là hoạt động cho vay đối với DN tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum.

**Phạm vi nghiên cứu:**

Phạm vi về không gian: Đề tài nghiên cứu hoạt động cho vay KHDN của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum tại địa bàn tỉnh Kon Tum.

Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum đối với các DN trong khoảng thời gian từ năm 2018- 2020.

### **4. Phương pháp nghiên cứu:**

Phương pháp phân tích, tổng hợp nhằm đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng đối KHDN thông qua các biến số kinh tế nhằm luận giải về các vấn đề có liên quan đến hoạt động cho vay của ngân hàng đối với DN.

Phương pháp thống kê mô tả, so sánh, đối chiếu và tổng hợp được sử dụng để có thể đưa ra một cái nhìn tổng quát, xác thực và đo lường những kết quả đạt được cũng như những tồn tại và nguyên nhân của tồn tại.

### **5. Bố cục:**

**Chương 1:** Những vấn đề lý luận chung về tín dụng, hoạt động cho vay KHDN.

**Chương 2:** Thực trạng hoạt động cho vay KHDN tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum.

**Chương 3:** Định hướng và giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Chi nhánh Kon Tum.

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG, CHO VAY KHDN

#### 1.1. TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG, CHO VAY KHDN TẠI NHTM

##### ❖ Khái niệm chung về tín dụng và tín dụng NH

**Tín dụng** là một khái niệm đã xuất hiện từ rất lâu trong đời sống xã hội loài người. Tín dụng (credit) xuất phát từ chữ Latinh là Credo, có nghĩa là sự tin tưởng, tín nhiệm, tên gọi này xuất phát từ bản chất quan hệ tín dụng. Trong thực tế cuộc sống, thuật ngữ tín dụng được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau, ngay cả trong quan hệ tài chính, tùy theo bối cảnh cụ thể mà thuật ngữ tín dụng có nội dung riêng.

Trong quan hệ tín dụng người cho vay sẽ cho người cần vốn vay theo các điều kiện đã thỏa thuận trước như: thời gian cho vay, thời gian hoàn trả, lãi suất đi vay. Trong quan hệ tín dụng, người đi vay cam kết với người cho vay việc sử dụng vốn vay đúng mục đích, đúng thỏa thuận, làm ăn có lãi và có khả năng hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn.

Trong đó người cho vay chuyển nhượng quyền sử dụng một lượng giá trị nhất định trong một thời gian nhất định sang người đi vay và đến khi đến hạn người đi vay phải trả cho người cho vay một lượng giá trị lớn hơn lượng giá trị ban đầu. Khoản dư ra gọi là lợi tức tín dụng.

##### ❖ *Tín dụng NH*

**Tín dụng NH** là một hình thức tín dụng vô cùng quan trọng, nó là một quan hệ tín dụng chủ yếu, cung cấp phần lớn nhu cầu tín dụng cho các DN, các thể nhân khác trong nền kinh tế. Với công nghệ NH hiện nay, tín dụng NH càng trở thành một hình thức tín dụng không thể thiếu ở cả trong nước và quốc tế.

**Tín dụng NH** là quan hệ tín dụng giữa một bên là NH còn bên kia là các tác nhân và thể nhân khác trong nền kinh tế.

**Tín dụng NH** là mối quan hệ vay mượn giữa NH với tất cả các cá nhân, tổ chức và các DN khác trong xã hội mà NH đóng vai trò là trung gian. Là quan hệ vay mượn có hoàn trả cả vốn và lãi sau một thời gian nhất định, là quan hệ chuyển nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn và là quan hệ bình đẳng đôi bên cùng có lợi

##### ❖ Đặc điểm tín dụng NHTM

Tín dụng ngân hàng có 5 đặc điểm của tín dụng nói chung như sau:

+ **Thứ nhất**, *tín dụng ngân hàng dựa trên cơ sở lòng tin*. Ngân hàng chỉ có lòng tin khi khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, hiệu quả và có khả năng hoàn trả nợ vay (gốc, lãi) đúng hạn. Còn người vay tin tưởng vào khả năng kiếm được tiền trong tương lai để trả nợ gốc và lãi.

Đây là đặc điểm quan trọng nhất để tạo ra các đặc điểm tiếp theo.

+ **Thứ hai**, *tín dụng là sự chuyển nhượng tài sản có thời hạn hay có tính hoàn trả*. Ngân hàng là trung gian tài chính “đi vay để cho vay”, nên mọi khoản tín dụng của ngân hàng đều có thời hạn, đảm bảo cho ngân hàng hoàn trả vốn huy động. Để xác định thời hạn cho vay hợp lý, ngân hàng phải căn cứ vào tính chất thời hạn nguồn vốn của mình và

quá trình luân chuyển vốn của đối tượng vay. Nếu ngân hàng có nguồn vốn dài hạn ổn định, thì có thể cấp được nhiều tín dụng dài hạn, ngược lại, nếu nguồn vốn không ổn định và kỳ hạn ngắn, mà cấp nhiều tín dụng dài hạn thì sẽ bị rủi ro thanh khoản. Mặt khác, thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay thì người vay mới có điều kiện trả nợ đúng hạn. Nếu ngân hàng xác định thời hạn vay nhỏ hơn chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay, thì khách hàng sẽ không có đủ nguồn để trả nợ khi đến hạn, gây khó khăn cho khách hàng. Ngược lại, nếu thời hạn vay lớn hơn chu kỳ luân chuyển vốn thì sẽ tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

+ **Thứ ba**, *tín dụng phải trên nguyên tắc không chỉ hoàn trả nợ gốc mà còn cả lãi.* Nếu không có sự hoàn trả thì không được coi là tín dụng. Giá trị hoàn trả phải lớn hơn giá trị lúc cho vay (giá trị gốc), nghĩa là ngoài việc hoàn trả giá trị nợ gốc, khách hàng còn phải trả cho ngân hàng một khoản lãi, đây chính là giá sử dụng vốn vay. Khoản lãi phải luôn là một số dương, có như vậy mới bù đắp được chi phí hoạt động và tạo ra lợi nhuận, phản ánh bản chất hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

+ **Thứ tư**, *tín dụng là hoạt động tiềm ẩn rủi ro cao cho ngân hàng.* Việc đánh giá độ an toàn của các hồ sơ vay vốn là rất khó. Vì luôn tồn tại thông tin bất cân xứng nên dẫn đến lựa chọn đối nghịch và rủi ro đạo đức. Ngoài ra việc thu hồi nợ không chỉ phụ thuộc vào bản thân khách hàng, mà còn phụ thuộc vào môi trường hoạt động, ngoài tầm kiểm soát của khách hàng như sự biến động vào giá cả, tỷ giá, lãi suất, lạm phát, thiên tai... Khi khách hàng gặp khó khăn do môi trường kinh doanh thay đổi, dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ, điều này khiến ngân hàng gặp rủi ro tín dụng.

+ **Thứ năm**, *Tín dụng phải mang tính hoàn trả vô điều kiện.* Quá trình xin vay và cho vay diễn ra trên những căn cứ pháp lý chặt chẽ như: Hợp đồng thế chấp, hợp đồng cầm cố, cầm cố cho bên thứ ba vay vốn, hợp đồng bảo lãnh, khế ước nhận nợ... Trong đó bên đi vay phải cam kết hoàn trả khoản vay cho ngân hàng vô điều kiện khi đến hạn.

Từ các đặc điểm trên cho thấy, tín dụng ngân hàng phải bảo đảm được hai nguyên tắc cơ bản sau:

- Thứ nhất, vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích.
- Thứ hai, vốn vay phải được hoàn trả cả gốc và lãi đúng thời hạn đã cam kết trong hợp đồng.

#### ❖ **Phân loại các loại tín dụng**

Kinh tế thị trường càng phát triển, xu hướng tự do hóa ngày càng sâu sắc, thì các ngân hàng càng phải nghiên cứu đưa ra các hình thức tín dụng đa dạng nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu khác nhau của khách hàng, từ đó đa dạng hóa danh mục đầu tư, thu hút khách hàng, tăng lợi nhuận, phân tán rủi ro và đứng vững trong cạnh tranh. Để quản lý tốt hoạt động tín dụng (qua phân tích, đánh giá số liệu và ban hành quy trình tín dụng phù hợp), người ta phân loại tín dụng theo một số tiêu chí sau:

### + Căn cứ vào thời hạn tín dụng

*Tín dụng ngắn hạn:* Là loại tín dụng đến 1 năm và được sử dụng để bù đắp vốn lưu động tạm thời, phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình. Đây là loại tín dụng có mức rủi ro thấp vì thời hạn hoàn vốn nhanh, tránh được các rủi ro về lãi suất, lạm phát cũng như những bất ổn của môi trường kinh tế vĩ mô và thị trường, vì thế lãi suất thường thấp hơn các loại tín dụng khác.

*Tín dụng trung hạn:* Là loại tín dụng trên 1 năm đến 5 năm, được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, đổi mới và cải tiến trang thiết bị, mở rộng sản xuất và xây dựng công trình vừa và nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Tín dụng trung hạn còn là nguồn quan trọng hình thành nên vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là đối với doanh nghiệp mới thành lập.

*Tín dụng dài hạn:* là tín dụng có thời hạn trên 5 năm, đáp ứng cho nhu cầu đầu tư dài hạn như: xây dựng cơ bản (nhà xưởng, dây chuyền sản xuất...) xây dựng cơ sở hạ tầng (đường xá, cảng biển, sân bay...) cải tiến và mở rộng sản xuất quy mô lớn. Do thời hạn đầu tư kéo dài, nên tín dụng dài hạn thường áp dụng hình thức giải ngân nhiều lần theo tiến độ dự án. Nhìn chung tín dụng dài hạn chịu rủi ro rất lớn, bởi vì thời hạn càng dài, thì những biến động không dự tính có thể xảy ra càng lớn.

### + Căn cứ vào bảo đảm tín dụng

*Tín dụng có đảm bảo:* Tín dụng có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của người thứ ba. Hình thức tín dụng này áp dụng đối với khách hàng không đủ uy tín, khi vay vốn phải có tài sản bảo đảm hoặc phải có người bảo lãnh. Tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh của người thứ ba là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu dự phòng khi nguồn thu chính (dòng tiền) của con nợ thiếu hụt, do lo sợ phát mại tài sản đã tạo áp lực buộc con nợ phải trả nợ, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

*Tín dụng không đảm bảo:* Là tín dụng không có tài sản cầm cố, thế chấp hay không có bảo lãnh của bên thứ ba. Loại tín dụng này áp dụng cho khách hàng truyền thống, có hệ số tín nhiệm cao và số tiền vay không lớn.

### + Căn cứ mục đích sử dụng vốn

*Tín dụng bất động sản:* là các khoản tín dụng đầu tư vào bất động sản, bao gồm:

- Tín dụng ngắn hạn cho xây dựng nhỏ và sửa chữa nhà cửa.
- Tín dụng dài hạn để mua đất đai, nhà cửa, cơ sở dịch vụ, trang trại.

*Tín dụng công thương nghiệp:* là khoản tín dụng cấp cho doanh nghiệp để trang trải các chi phí như mua hàng hóa, nguyên vật liệu, máy móc thiết bị, trả thuế và chi trả lương.

*Tín dụng chứng từ* hay được dùng trong lĩnh vực công thương nghiệp. Đối tượng cấp là bộ chứng từ bán hàng (thường là bộ chứng từ hàng xuất) chứ không phải hàng hóa vật chất hữu hình. Tín dụng chứng từ rất phong phú và đa dạng, từ mở thư tín dụng, ứng trước bộ chứng từ hàng xuất, chiết khấu hối phiếu...

*Tín dụng nông nghiệp*: là khoản tín dụng cấp cho hoạt động nông nghiệp, nhằm trợ giúp các hoạt động trồng trọt, thu hoạch mùa màng và chăn nuôi.

*Tín dụng tiêu dùng*: là các khoản tín dụng cấp cho cá nhân, hộ gia đình để mua sắm hàng hóa tiêu dùng đắt tiền như xe hơi, trang thiết bị trong nhà, cho vay du học...

*Tín dụng đầu tư tài chính*: là các khoản tín dụng cấp cho các cá nhân, doanh nghiệp mua chứng khoán, vàng.

#### + **Căn cứ vào chủ thể vay vốn**

*Tín dụng doanh nghiệp (tín dụng bán buôn)*: Gọi là bán buôn vì các doanh nghiệp thường vay với những khoản vay có giá trị lớn. Tuy nhiên những khoản vay của doanh nghiệp nhỏ và vừa thường không lớn thì vẫn thuộc bán lẻ.

*Tín dụng cá nhân, hộ gia đình (tín dụng bán lẻ)*: Gọi là bán lẻ vì những cá nhân thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ nhằm vào mục đích tiêu dùng hoặc kinh doanh hộ gia đình.

*Tín dụng cho các tổ chức tài chính*: Đây là khoản tín dụng cấp cho các ngân hàng, công ty tài chính, công ty bảo hiểm và các tổ chức tài chính khác. Những khoản đi vay trở thành nguồn vốn của ngân hàng đi vay, nên chúng có thể dùng để trả nợ hay cho vay lại.

#### ❖ **Vai trò của hoạt động tín dụng**

Vai trò của tín dụng bao gồm 2 mặt: mặt tích cực (mặt tốt) và mặt tiêu cực (mặt xấu). Nếu để tín dụng phát triển tràn lan không kiểm soát, thì không những làm cho nền kinh tế không phát triển mà còn gây ra lạm phát gia tăng ảnh hưởng đến đời sống kinh tế xã hội. Tuy nhiên nó cũng đem lại mặt tích cực và có vai trò to lớn sau đây.

#### + ***Điều hòa vốn, thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh quá trình tái sản xuất mở rộng trong nền kinh tế***

Tình trạng thiếu, thừa vốn tạm thời thường xuyên xảy ra ở các DN. Vì thế NH hoạt động như chiếc cầu nối giữa người có vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế với những người có nhu cầu vốn để mở rộng kinh doanh, tiêu dùng. Trên cơ sở huy động nguồn vốn trong dân cư hay đi vay tổ chức kinh tế khác, NH cho vay với các cá nhân, tổ chức kinh tế đang cần vốn hoạt động.

Góp phần điều hòa vốn trong toàn bộ nền kinh tế, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất luôn diễn ra liên tục, mở rộng sản xuất, cải tiến kỹ thuật, áp dụng công nghệ hiện đại từ đó giảm được giá thành sản phẩm, tăng tính cạnh tranh của sản phẩm trên thị trường. Từ đó, DN sẽ thúc đẩy sản xuất lưu thông hàng hóa, đẩy mạnh quá trình tái sản xuất mở rộng.

#### + ***Tín dụng giúp chuyển dịch cơ cấu kinh tế***

Tín dụng là một công cụ hữu hiệu để thực hiện chuyển dịch cơ cấu kinh tế. Nếu muốn khuyến khích ngành nghề hay thành phần kinh tế nào phát triển, nhà nước sẽ thông qua kênh tín dụng NH sẽ thực hiện ưu đãi ngành nghề hay khu vực đó. Từ đó sẽ tạo điều kiện để các DN đó dễ dàng tiếp cận được vốn vay NH, trở thành đòn bẩy để giúp ngành nghề đó phát triển.

Trong quá trình chuyển dịch cơ cấu từ nền kinh tế tự cung tự cấp sang nhiều thành phần, cần có những biện pháp để thúc đẩy sự tăng trưởng của các ngành công nghiệp, dịch vụ, thương mại, du lịch. Để làm được điều này, chính sách tín dụng đóng vai trò cực kì quan trọng, chú trọng vào công tác tín dụng sẽ là một biện pháp để thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

+ ***Tín dụng góp phần ổn định tiền tệ và ổn định giá cả***

Thông qua tín dụng, NH huy động được một lượng lớn tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, thực hiện cho vay, đầu tư vào SXKD mà không cần phát hành thêm tiền mặt. Qua đó NH thực hiện nhiệm vụ điều hòa vốn giữa các vùng, các ngành, các thành phần kinh tế. Việc quản lí, lưu thông tiền tệ được thực hiện tốt hơn. Hoạt động tín dụng giúp hạn chế phương thức thanh toán dùng tiền mặt do NH sử dụng phương thức chuyển khoản, L/C... từ đó giảm chi phí lưu thông, bảo quản tiền mặt trong nền kinh tế.

Tín dụng được cấp đối với tất cả các đối tượng thuộc các thành phần kinh tế nhưng có sự chọn lọc, lựa chọn những KH lành mạnh có khả năng làm ăn hiệu quả, nhằm ổn định kinh tế, tiền tệ. Góp phần trong việc kiềm chế lạm phát, ổn định xã hội.

+ ***Tín dụng góp phần ổn định đời sống, tạo công ăn việc làm, ổn định trật tự xã hội***

Một mặt tín dụng thúc đẩy nền kinh tế phát triển, sản xuất hàng hóa và dịch vụ ngày càng gia tăng có thể thỏa mãn nhu cầu việc làm cho người lao động. Mặt khác, với nguồn vốn tín dụng đã được cung ứng sẽ tạo điều kiện khai thác các nguồn lực sẵn có trong xã hội và tài nguyên thiên nhiên như nguồn lao động, đất rừng, nguyên vật liệu... từ đó thu hút được nhiều lực lượng lao động và xã hội để tạo ra lực lượng sản xuất mới thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

## **1.2. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN TẠI NHTM**

### **1.2.1. Khái niệm về doanh nghiệp**

+ ***Theo Điều 4 Luật số: 59/2020/QH14 định nghĩa***

Doanh nghiệp là một tổ chức kinh tế, có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch ổn định, được đăng kí kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thực hiện các HĐKD và hoạt động vì mục đích lợi nhuận.

+ ***Theo quan điểm của các thành phần, chủ thể trong nền kinh tế***

***Quan điểm nhà tổ chức:*** DN là một tổ chức sản xuất, thông qua đó, trong khuôn khổ một tài sản nhất định, người ta kết hợp nhiều yếu tố sản xuất khác nhau, tạo ra những sản phẩm và dịch vụ để bán trên thị trường và thu khoản chênh lệch giữa giá thành và giá bán sản phẩm.

***Quan điểm chức năng:*** DN là một đơn vị SXKD nhằm thực hiện một, một số, hoặc tất cả các công đoạn trong quá trình đầu tư từ sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc thực hiện các dịch vụ nhằm mục đích sinh lợi.

***Quan điểm lý thuyết hệ thống:*** DN là một bộ phận hợp thành trong hệ thống kinh tế, mỗi đơn vị trong hệ thống đó phải chịu sự tác động tương hỗ lẫn nhau, phải tuân thủ

những điều kiện hoạt động mà nhà nước đặt ra cho hệ thống kinh tế đó nhằm phục vụ cho mục đích tiêu dùng của xã hội.

+ **Theo quan điểm chức năng của Tiến sĩ M. Francois Peroux.**

Theo quan điểm này DN được định nghĩa như sau: “*Doanh nghiệp* là một đơn vị tổ chức sản xuất mà tại đó người ta kết hợp các yếu tố sản xuất (có sự quan tâm giá cả của các yếu tố) khác nhau do các nhân viên của công ty thực hiện nhằm bán ra trên thị trường những sản phẩm hàng hóa hay dịch vụ để nhận được khoản tiền chênh lệch giữa giá bán sản phẩm với giá thành của sản phẩm ấy”.

+ **Theo quan điểm phát triển của D. LaruaA Caillat**

Theo quan điểm này “*Doanh nghiệp* là một cộng đồng người sản xuất ra những của cải. Nó sinh ra, phát triển, có những thất bại, có những thành công, có lúc vượt qua những thời kỳ nguy kịch và ngược lại có lúc phải ngừng sản xuất, đôi khi tiêu vong do gặp phải những khó khăn không vượt qua được”.

+ **Theo quan điểm của cá nhân**

*Doanh nghiệp* là đơn vị kinh tế có tư cách pháp nhân, quy tụ các phương tiện tài chính, vật chất và con người nhằm thực hiện các hoạt động sản xuất, cung ứng, tiêu thụ sản phẩm hoặc dịch vụ, trên cơ sở tối đa hóa lợi ích của người tiêu dùng, thông qua đó tối đa hóa lợi của chủ sở hữu, đồng thời kết hợp một cách hợp lý các mục tiêu xã hội.

### 1.2.2. Khái niệm về cho vay DN

Cho vay đối với DN là một hình thức cấp tín dụng của NHTM theo đó NHTM giao cho KHDN một khoản tiền để sử dụng vào mục đích nhất định theo nguyên tắc thỏa thuận hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

### 1.2.3. Đặc điểm cho vay doanh nghiệp

Quy mô khoản vay lớn đem lại lợi nhuận cao cho NH. Hoạt động tín dụng DN của ngân hàng thương mại, xây dựng công trình, các dự án đầu tư phát triển... của doanh nghiệp. Chính vì vậy mà quy các khoản cho vay thường có giá trị rất lớn lên tới hàng trăm tỷ đồng, lớn gấp nhiều lần so với giá trị của các khoản tín dụng khác. Ngoài thu lợi từ khoản cho vay đối với doanh nghiệp, các Ngân hàng còn thu thêm được nhiều khoản phí dịch vụ khác đi kèm như bảo lãnh, thanh toán chuyển tiền, L/C.

Cho vay KHDN có độ rủi ro cao. Trong nền kinh tế thị trường, hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp thường xuyên phải đối đầu với cạnh tranh và chịu sự chi phối rất lớn của quy luật cung cầu, giá cả thị trường, nên cũng phải thường xuyên đối mặt với rủi ro từ nhiều phía kể cả các rủi ro thuần túy như thiên tai, trộm cắp, có khi do giá cả thay đổi, khả năng quản lý kém, sự thay đổi cơ chế chính sách của nhà nước... Lãi suất cho vay có thể thay đổi dưới những tác động của môi trường bên ngoài dẫn đến thiệt hại cho doanh nghiệp làm cho DN gặp khó khăn thua lỗ, thậm chí phá sản.

Chi phí cho mỗi khoản cho KHDN: là khá lớn do đối tượng khách hàng doanh nghiệp có sự đa dạng về ngành nghề, lĩnh vực hoạt động kinh doanh nên ngân hàng phải bỏ nhiều chi phí cho công tác thẩm định và xét duyệt cho vay vì vậy ngân hàng phải chịu một khoản chi phí đáng kể để quản lý hồ sơ khách hàng.



Quy định, chính sách và quy trình cho vay KHDN: yêu cầu sự nghiêm ngặt, chặt chẽ đòi hỏi cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Công tác thẩm định, quyết định cho vay lâu hơn, phức tạp hơn nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng nhằm giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

#### **1.2.4. Các hình thức của cho vay DN**

##### **❖ Cho vay theo món, hạn mức**

Với mục đích đáp ứng nhu cầu đa dạng về vốn và sử dụng vốn lưu động của DN, nguồn vốn được chuyển từ các DN có nhu cầu vốn ít, thời vụ sang các doanh nghiệp có nhu cầu vốn cao, thường xuyên.

##### **❖ Cho vay cầm cố chiết khấu giấy tờ có giá**

Đây là giải pháp cho DN rút vốn nhanh chóng, tận dụng cơ hội kinh doanh trong khi vẫn được hưởng mức lãi suất cao từ các loại giấy tờ có giá. Tỷ lệ chiết khấu tùy theo từng NH, thường là 95%-100% giá trị giấy tờ có giá.

##### **❖ Cho vay chiết khấu bộ chứng từ**

Với hình thức này, DN sẽ không phải chờ đợi nguồn tiền thanh toán từ nước ngoài để bổ sung vốn lưu động phục vụ SXKD, đây là một giải pháp rất hữu hiệu giúp cho DN hoạt động trong lĩnh vực xuất khẩu thu được tiền ngay khi giao hàng.

##### **❖ Cho vay dựa trên hàng tồn kho và khoản phải thu**

Đây là giải pháp giúp tháo gỡ những khó khăn của DN về tài sản cho các khoản vay, giúp DN có thể dễ dàng tiếp cận được với nguồn vốn của NH.

##### **❖ Cho vay theo hạn mức thấu chi**

Với hình thức này sẽ cho phép DN chi vượt số tiền có trong tài khoản tiền gửi thanh toán của mình với hạn mức cao, với lãi suất cạnh tranh và thời gian phù hợp với nhu cầu, sản phẩm này giúp DN giải quyết những khó khăn tạm thời trong nguồn tiền chi tiêu cho hoạt động sản xuất kinh doanh như thanh toán lương, tiền điện nước, nguyên vật liệu.

##### **❖ Cho vay tài trợ dự án**

Hình thức này không chỉ hỗ trợ về tín dụng bên cạnh đó những dự án đầu tư của DN cũng sẽ được tư vấn và hỗ trợ.

#### **1.2.5. Vai trò của hoạt động cho vay KHDN**

Trong nền kinh tế thị trường sự tồn tại và phát triển của các doanh nghiệp là một tất yếu khách quan và cũng như các loại hình doanh nghiệp khác trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp này cũng sử dụng vốn tín dụng ngân hàng để đáp ứng nhu cầu thiếu hụt vốn cũng như để tối ưu hoá hiệu quả sử dụng vốn của mình. Vốn tín dụng ngân hàng đầu tư cho các doanh nghiệp đóng vai trò rất quan trọng, nó chẳng những thúc đẩy sự phát triển khu vực kinh tế này mà thông qua đó tác động trở lại thúc đẩy hệ thống ngân hàng, đổi mới chính sách tiền tệ hoàn thiện các cơ chế chính sách về tín dụng, thanh toán ngoại hối... Để thấy được vai trò của tín dụng ngân hàng trong việc phát triển doanh nghiệp ta xét một số vai trò sau:

+ *Tín dụng ngân hàng góp phần đảm bảo cho hoạt động của các doanh nghiệp được liên tục.*

Trong nền kinh tế thị trường đòi hỏi các doanh nghiệp luôn cần phải cải tiến kỹ thuật thay đổi mẫu mã mặt hàng, đổi mới công nghệ máy móc thiết bị để tồn tại đứng vững và phát triển trong cạnh tranh. Trên thực tế không một doanh nghiệp nào có thể đảm bảo đủ 100% vốn cho nhu cầu sản xuất kinh doanh. Vốn tín dụng của ngân hàng đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp đầu tư xây dựng cơ bản, mua sắm máy móc thiết bị cải tiến phương thức kinh doanh. Từ đó góp phần thúc đẩy tạo điều kiện cho quá trình phát triển sản xuất kinh doanh được liên tục

*+Tín dụng ngân hàng góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của doanh nghiệp*

Khi sử dụng vốn tín dụng ngân hàng các doanh nghiệp phải tôn trọng hợp đồng tín dụng phải đảm bảo hoàn trả cả gốc lẫn lãi đúng hạn và phải tôn trọng các điều khoản của hợp đồng cho dù doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả hay không. Do đó đòi hỏi các doanh nghiệp muốn có vốn tín dụng của ngân hàng phải có phương án sản xuất khả thi. Không chỉ thu hồi đủ vốn mà các doanh nghiệp còn phải tìm cách sử dụng vốn có hiệu quả, tăng nhanh chóng vòng quay vốn, đảm bảo tỷ suất lợi nhuận phải lớn hơn lãi suất ngân hàng thì mới trả được nợ và kinh doanh có lãi. Trong quá trình cho vay ngân hàng thực hiện kiểm soát trước, trong và sau khi giải ngân buộc doanh nghiệp phải sử dụng vốn đúng mục đích và có hiệu quả.

*+Tín dụng ngân hàng góp phần hình thành cơ cấu vốn tối ưu cho doanh nghiệp*

Trong nền kinh tế thị trường hiếm doanh nghiệp nào dùng vốn tự có để sản xuất kinh doanh. Nguồn vốn vay chính là công cụ đòn bẩy để doanh nghiệp tối ưu hoá hiệu quả sử dụng vốn. Để hiệu quả thì doanh nghiệp phải có một cơ cấu vốn tối ưu, kết cấu hợp lý nhất là nguồn vốn tự có và vốn vay nhằm tối đa hoá lợi nhuận tại mức giá vốn bình quân rẻ nhất.

*+Tín dụng ngân hàng góp phần tập trung vốn sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp*

Cạnh tranh là một quy luật tất yếu của nền kinh tế thị trường, muốn tồn tại và đứng vững thì đòi hỏi các doanh nghiệp phải chiến thắng trong cạnh tranh. Xu hướng hiện nay của các doanh nghiệp là tăng cường liên doanh, liên kết, tập trung vốn đầu tư và mở rộng sản xuất, trang bị kỹ thuật hiện đại để tăng sức cạnh tranh. Tuy nhiên, để có một lượng vốn đủ lớn đầu tư cho sự phát triển trong khi vốn tự có lại hạn hẹp, khả năng tích lũy thấp thì phải mất nhiều năm mới thực hiện được. Và khi đó cơ hội đầu tư phát triển không còn nữa. Như vậy có thể đáp ứng kịp thời, các doanh nghiệp có thể tìm đến tín dụng ngân hàng. Chỉ có tín dụng ngân hàng mới có thể giúp doanh nghiệp thực hiện được mục đích của mình là mở rộng phát triển sản xuất kinh doanh.

### **1.2.6. Các phương thức cho vay**

Tín dụng dưới hình thức cho vay là chủ yếu nên phương thức cho vay rất phong phú. Đến nay, các ngân hàng thường sử dụng các phương thức cho vay phổ biến trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng bao gồm:

*Cho vay từng lần:* Mỗi lần vay vốn khách hàng và tổ chức tín dụng thực hiện ttục vay vốn cần thiết và kí kết hợp đồng tín dụng.

*Cho vay theo hạn mức tín dụng:* Tổ chức tín dụng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong khoản thời gian xác định.

*Cho vay theo dự án đầu tư:* TCTD cho khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

*Cho vay hợp vốn:* Một nhóm TCTD cùng cho vay đối với một dự án vay vốn hoặc phương án vay vốn của khách hàng. Trong đó, một tổ chức tín dụng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các tổ chức tín dụng khác.

*Cho vay trả góp:* Khi vay vốn, tổ chức tín dụng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay.

*Cho vay theo hạn mức dự phòng:* TCTD cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. TCTD và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

*Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng:* Tổ chức tín dụng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng số vốn vay trong hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng. Khi cho vay phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, tổ chức tín dụng và khách hàng phải tuân theo các quy định của pháp luật về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.

*Cho vay theo hạn mức thấu chi:* Là việc cho vay mà TCTD thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng phù hợp với các quy định của pháp luật về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Các phương thức cho vay khác mà pháp luật không cấm, phù hợp với hoạt động kinh doanh của tổ chức tín dụng và đặc điểm của khách hàng vay.

### **1.2.7. Nguyên tắc cho vay**

*Nguyên tắc hoàn trả:* khoản tín dụng phải được thanh toán đầy đủ nguyên gốc sau khi sử dụng để ngân hàng bảo toàn được vốn ở mức tối thiểu nhất để có thể duy trì được hoạt động.

*Nguyên tắc thời hạn:* khoản tín dụng phải được hoàn trả đúng vào thời điểm đã được hai bên xác định cụ thể và được ghi nhận trong thỏa thuận vay vốn giữa khách hàng và ngân hàng.

*Nguyên tắc trả lãi:* ngoài việc thanh toán đầy đủ, đúng hạn khoản gốc, khách hàng phải có trách nhiệm thanh toán khoản lãi tính bằng tỷ lệ % trên số tiền vay, được coi là giá mua quyền sử dụng vốn.

*Nguyên tắc tài sản đảm bảo:* để bảo vệ nguồn vốn của ngân hàng khi khách hàng vi phạm các điều kiện vay vốn hoặc khi chủ nhân của các tài sản thế chấp không còn khả năng thanh toán cho ngân hàng.

Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích: tất cả các khoản tín dụng phải được sử dụng đúng mục đích vay thể hiện trong hồ sơ vay vốn.

### **1.2.8. Điều kiện cho vay**

❖ 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.

## **1.3. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN CỦA NHTM**

### ***a. Môi trường bên ngoài***

#### ***+ Nhân tố môi trường kinh tế - xã hội***

Sự phát triển của nền kinh tế có tác động trực tiếp đến hoạt động tín dụng và nhu cầu tín dụng trong nền kinh tế. Nếu môi trường kinh tế ổn định, nền kinh tế đang trên đà phát triển, môi trường kinh doanh thuận lợi, nhu cầu tiêu dùng của dân tăng... sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh, đạt lợi nhuận cao, mở rộng sản xuất làm cho nhu cầu tiêu dùng tăng lên. Đồng thời, nền kinh tế phát triển, thu nhập tăng cao, tiết kiệm tăng, nguồn cung ứng vốn cho thị trường cũng sẽ tăng. Hai yếu tố này là điều kiện thuận lợi để mở rộng cho vay của ngân hàng thương mại. Ngược lại, nếu nền kinh tế đang trong giai đoạn kém phát triển, lạm phát, đầu tư không mang lại hiệu quả, các hoạt động sản xuất bị thu hẹp, nhu cầu đầu tư giảm, các nguồn vốn cho đầu tư cũng bị thu hẹp thì ngân hàng cũng không thể mở rộng hoạt động cho vay được. Một yếu tố không thể không đề cập đến là vấn đề hội nhập kinh tế khu vực và thế giới. Từ khi thực hiện cải cách kinh tế, Việt Nam đã lần lượt gia nhập vào các tổ chức kinh tế như ASEAN, APEC... gần đây nhất là WTO. Việc hội nhập kinh tế khu vực và xu hướng toàn cầu hoá không còn là vấn đề quá khứ hay trên sách báo nữa. Thực tế, xu hướng toàn cầu hoá ảnh hưởng lớn tới nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Nó mở ra cơ hội tốt cho các ngân hàng, các ngân hàng có thể mở rộng cho vay cả bằng nội tệ và ngoại tệ đối với cả DN trong nước và DN nước ngoài. Tuy nhiên, cả DN và NHTM đều phải đối mặt với thách thức lớn đó là sự cạnh tranh vô cùng khốc liệt khi có sự tham gia của đối tác bên ngoài. Chính vì vậy, mở rộng cho vay có hiệu quả của ngân hàng đối với loại hình DN này cũng là một giải pháp tạo nên mối liên kết trong kinh doanh giữa các đơn vị kinh tế trong nước trước bối cảnh thị trường bị cạnh tranh khốc liệt.

#### ***+ Các nhân tố từ phía Doanh nghiệp***

Thứ nhất, tình hình tài chính của DN. Tình hình tài chính của DN là cơ sở quyết định việc ngân hàng có thể cho vay được hay không. Điều đó được thể hiện: Khối lượng

vốn tự có và tỷ lệ vốn tự có trên tổng nguồn vốn. Điều kiện tín dụng quyết định tối thiểu tỷ lệ vốn tự có trên tổng nguồn vốn để xác định mức cho vay. Năng lực tài chính của DN còn phụ thuộc vào khả năng thanh toán. Tùy vào tình hình tài chính của DN tốt hay xấu để ngân hàng đưa ra hạn mức cho vay khác nhau vừa đáp ứng được nhu cầu của DN vừa đảm bảo an toàn cho ngân hàng. Ngân hàng nào cũng có nhu cầu mở rộng cho vay nhưng để đảm bảo mục tiêu an toàn và sinh lời thì ngân hàng phải xem xét tình hình tài chính của DN để quyết định có nên mở rộng cho vay hay không.

Thứ hai, việc sử dụng vốn vay của DN. Ngân hàng chỉ cho vay khi khách hàng xây dựng được một phương án sử dụng vốn khả thi. Khách hàng sử dụng số tiền vay đúng mục đích xin vay thì hồ sơ xin vay mới có hiệu lực thực tiễn. Nếu khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, mang lại lợi nhuận thì sẽ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng. Tuy nhiên, trong trường hợp kinh doanh không hiệu quả thì sẽ mang lại rủi ro cho ngân hàng. Vì vậy ngân hàng cần phải kiểm soát tiền vay của khách hàng sao cho sử dụng đúng mục đích và hiệu quả.

Thứ ba, hệ thống quản lý, thủ tục giấy tờ, cách thức lập hồ sơ, hệ thống báo cáo tài chính, hệ thống hạch toán kế toán, quá trình kiểm tra kiểm soát trong DN cũng có những tác động làm cản trở quá trình vay vốn. Như đã đề cập trong phần đặc điểm của các DN, quản lý các DN này thường đơn giản, thuận lợi song cũng có mặt hạn chế, đó là quản lý thường không phân cấp rõ ràng nên khi xảy ra vấn đề gì thì khó xác định quyền hạn, trách nhiệm. Thủ tục giấy tờ sơ sài, thường không coi trọng. Ngân hàng thường không hài lòng mỗi khi đọc hồ sơ xin vay của DN. Tình trạng báo cáo tài chính như báo cáo kết quả kinh doanh, báo cáo lưu chuyển tiền tệ, bảng cân đối kế toán, sai hoặc thiếu sót khá phổ biến. Bên cạnh đó, hệ thống sổ sách kế toán còn không minh bạch, không tuân theo các quy định chung về kế toán DN. Tất cả đã tác động không nhỏ đến việc mở rộng cho vay đối với DN của các ngân hàng.

Thứ tư, hệ thống thông tin trong DN. Hệ thống thông tin trong các DN thường đơn giản, quy mô nhỏ, dễ quản lý trực tiếp. Nó vừa có ưu điểm vừa có nhược điểm. Hệ thống thông tin đơn giản, thường dễ quản lý và trong chừng mực nào đó, DN có thể dễ dàng cung cấp thông tin cho ngân hàng. Tuy nhiên, hệ thống thông tin của các DN thường vấp phải những nhược điểm như số lượng thông tin ít, không đa dạng, không phù hợp với yêu cầu của ngân hàng, việc lưu trữ, xử lý thông tin thường bị coi nhẹ. DN không có nhiều thông tin về ngân hàng và ngược lại khi cần để cho ngân hàng biết về DN thì lại không có khả năng cung cấp đầy đủ. Thông tin không cân xứng chính là yếu tố nan giải tạo nên khoảng cách giữa hai chủ thể trong hoạt động cho vay đó là NHTM và DN.

Thứ năm, trình độ khoa học công nghệ ở các DN vẫn còn thường cũ, lạc hậu. Các DN thường có công nghệ, dây truyền máy móc lạc hậu khoảng 2 – 3 thế hệ. Điều đó ảnh hưởng tới khả năng cạnh tranh, ảnh hưởng tới thu nhập của DN, do đó ảnh hưởng tới khả năng trả nợ cho ngân hàng. Mặt khác, công nghệ lạc hậu cũng gây khó khăn cho ngân hàng trong việc định giá tài sản khi tiến hành cho vay.

Thứ sáu, trình độ và đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ công nhân viên. Đây là một trong những điểm yếu của các DN vì phần lớn lực lượng lao động, cán bộ trong các DN này là lao động không chuyên, trình độ chuyên môn thấp, thiếu kinh nghiệm; lao động lại phức tạp, đa dạng, thường không qua đào tạo bài bản. Đặc biệt trong lĩnh vực tài chính kế toán, số lao động có trình độ đại học, cao đẳng không nhiều, họ thường ít hiểu biết về hoạt động cho vay lẫn hoạt động tín dụng của ngân hàng. Việc định giá tài sản, lập hồ sơ xin vay, lập các báo cáo tài chính, báo cáo kết quả kinh doanh, thường bị ngân hàng đánh giá là yếu kém hay không hợp lệ. Năng lực người quản lý, giám đốc cũng còn hạn chế, thậm chí tồn tại những tư duy lạc hậu như xin cho, trông chờ, ỷ lại, kém năng động, thụ động, không chủ động tìm hiểu ngân hàng. Thêm vào đó, DN thường xảy ra vấn đề rủi ro do đạo đức nghề nghiệp của con người, người vay lợi dụng vị trí kiểm soát, sử dụng khoản tiền vay vào mục đích khác, cố tình giấu giếm, cố tình nộp báo cáo tài chính sai, lôi kéo người khác kể cả cán bộ ngân hàng, Việc kiểm soát của DN thường không chặt chẽ vì thiếu tính chuyên nghiệp. Chính vì vậy, con người là một nhân tố ảnh hưởng đáng kể tới việc mở rộng cho vay của NHTM đối với các DN.

Ngoài ra, uy tín của DN cũng có ảnh hưởng đến khả năng vay vốn của DN. Những DN tạo uy tín cao trên thị trường thì sẽ có cơ hội được hưởng nhiều chính sách ưu đãi của ngân hàng về nguồn vốn vay, thời hạn vay, lãi suất, làm giảm bớt chi phí vay vốn của DN.

#### **+ Nhân tố cạnh tranh giữa các ngân hàng**

Trong phạm vi quốc gia, đối thủ cạnh tranh của các ngân hàng chính là các ngân hàng khác, ngoài ra còn có các định chế tài chính phi ngân hàng như công ty bảo hiểm, quỹ tín dụng nhân dân, công ty tài chính. Trong điều kiện hội nhập, có nhiều ngân hàng quốc tế vào đầu tư và ngược lại các ngân hàng thương mại mở rộng phạm vi kinh doanh ra thị trường quốc tế. Số lượng các đối thủ cạnh tranh càng nhiều thì mức độ cạnh tranh càng cao. Do đó, để đứng vững và giành phần thắng trong cạnh tranh, đòi hỏi mỗi ngân hàng không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh của mình, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, nghiên cứu điểm mạnh, điểm yếu, lợi thế cạnh tranh của đối thủ để có chiến lược kinh doanh hợp lý. Do đó:

Tác nhân đầu tiên là từ phía NHTM mới tham gia thị trường. Các NHTM mới tham gia thị trường với những lợi thế quan trọng như: Mở ra những tiềm năng mới; Có động cơ và ước vọng giành được thị phần; Đã tham khảo kinh nghiệm từ những NHTM đang hoạt động; Có được những thông kê đầy đủ và dự báo về thị trường... Như vậy, bất kể thực lực của NHTM mới là thế nào, thì các NHTM hiện tại đã thấy một mối đe dọa về khả năng thị phần bị chia sẻ; ngoài ra, các NHTM mới có những kế sách và sức mạnh mà các NHTM hiện tại chưa thể có thông tin và chiến lược ứng phó.

Tác nhân thứ hai là các đối thủ NHTM hiện tại. Đây là những mối lo thường trực của các NHTM trong kinh doanh. Đối thủ cạnh tranh ảnh hưởng đến chiến lược hoạt động kinh doanh của NHTM trong tương lai. Ngoài ra, sự có mặt của các đối thủ cạnh

tranh thúc đẩy ngân hàng phải thường xuyên quan tâm đổi mới công nghệ, nâng cao chất lượng các DV cung ứng để chiến thắng trong cạnh tranh.

Tác nhân thứ ba là sức ép từ phía KH. Một trong những đặc điểm quan trọng của ngành NH là tất cả các cá nhân, tổ chức kinh doanh sản xuất hay tiêu dùng thậm chí là các NH khác cũng đều có thể vừa là người mua các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, vừa là người bán sản phẩm dịch vụ cho ngân hàng. Những người bán sản phẩm thông qua các hình thức gửi tiền, lập tài khoản giao dịch hay cho vay đều có mong muốn là nhận được một lãi suất cao hơn; trong khi đó, những người mua sản phẩm (vay vốn) lại muốn mình chỉ phải trả một chi phí vay vốn nhỏ hơn thực tế. Như vậy, ngân hàng sẽ phải đối mặt với sự mâu thuẫn giữa hoạt động tạo lợi nhuận có hiệu quả và giữ chân được khách hàng cũng như có được nguồn vốn thu hút rẻ nhất có thể. Điều này đặt ra cho NH nhiều khó khăn trong định hướng cũng như phương thức hoạt động trong tương lai.

Sự xuất hiện các dịch vụ mới. Sự ra đời ồ ạt của các tổ chức tài chính trung gian đe dọa lợi thế của các NHTM khi cung cấp các dịch vụ tài chính mới cũng như các dịch vụ truyền thống vốn vẫn do các NHTM đảm nhiệm. Các trung gian này cung cấp cho khách những sản phẩm mang tính khác biệt và tạo cho người mua sản phẩm có cơ hội chọn lựa đa dạng hơn, thị trường ngân hàng mở rộng hơn. Điều này tất yếu sẽ tác động làm giảm đi tốc độ phát triển của các NHTM, thị phần suy giảm. Ngày nay, người ta cho rằng, khi các NHTM mạnh lên nhờ sự rèn luyện trong cạnh tranh, thì hệ thống NHTM sẽ mạnh hơn và có sức đàn hồi tốt hơn sau các cú sốc của nền kinh tế.

#### **+ Nhân tố từ phía nhà nước**

Trước hết, môi trường chính trị một quốc gia có ổn định mới có thể khiến cho môi trường kinh tế xã hội phát triển được. Các quốc gia có tình hình chính trị ổn định, vững mạnh luôn thu hút nhà đầu tư và hoạt động làm ăn thường phát triển thuận lợi. An ninh xã hội được đảm bảo, trật tự an toàn luôn được duy trì là nền tảng cơ sở cho sự phát triển kinh tế. Nhân tố tiếp theo phải kể đến đó là môi trường pháp lý. Môi trường pháp lý trong kinh doanh là tổng hợp tất cả các yếu tố pháp lý tác động tới hoạt động kinh doanh, bao gồm: Hệ thống pháp luật, các biện pháp thi hành và chấp hành nghiêm chỉnh luật của các chủ thể tham gia kinh doanh trên thị trường. Môi trường pháp lý chặt chẽ và ổn định sẽ là điều kiện thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của DN, tạo ra một điều kiện thuận lợi hơn để DN có thể vay vốn tại ngân hàng. Tuy nhiên, môi trường pháp lý ở nước ta đang trong quá trình hoàn thiện, các văn bản pháp luật luôn được thay đổi, do đó lợi ích của NHTM và các DN luôn bị đe dọa. Chính vì vậy đã tác động không tốt đến quyết định mở rộng cho vay của NHTM đối với DN nói chung và DN nói riêng.

Cơ chế chính sách của Chính phủ tác động vô cùng lớn đến việc mở rộng cho vay đối với DN của các ngân hàng. Xuất phát là lĩnh vực có nhiều DN tham gia, vì vậy khi Chính phủ thúc đẩy xuất khẩu sẽ góp phần đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với các DN này vì họ cần vốn từ phía ngân hàng. Chính sách lãi suất từ ngân hàng nhà nước, các quy định tín dụng quy định mức bảo đảm tiền vay, tất cả đều tác động đến hoạt động cho vay của NHTM đối với các DN. Tuy nhiên, các cơ chế chính sách của Nhà nước ta hiện nay

vẫn còn tình trạng chồng chéo, dẫn chiếu văn bản quy phạm quá nhiều; cơ chế thủ tục hành chính vẫn quan liêu, rắc rối, quy định nhiều khi còn phức tạp không phù hợp với thực tế. Điều đó làm cho các hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động cho vay vốn nói riêng gặp không ít khó khăn.

Một nhân tố nữa phải nói đến là mối quan hệ giữa các cấp, các ngành, các địa phương trong việc xử lý các vấn đề không chỉ trong lĩnh vực tín dụng mà còn trong nhiều lĩnh vực khác. Sự không đồng bộ giữa các ngành chức năng, giữa các cấp có thẩm quyền, giữa các địa phương đều là nguyên nhân cản trở cho vay chung. Đó là sự chồng chéo, bệnh quan liêu, cửa quyền, đôi khi đó là do cơ chế chính sách không phù hợp. Mối quan hệ giữa các cấp, các bộ phận, các ngành, các cơ quan hữu quan cũng góp phần đẩy nhanh hay kéo dài thời gian cho vay.

Như vậy, có thể khẳng định trên các mặt môi trường chính trị pháp lý, chính sách cơ chế, mối quan hệ dọc ngang trong bộ máy chính quyền thì Nhà nước cũng là một nhân tố quan trọng đối với vấn đề mở rộng cho vay DN.

### ***b. Môi trường bên trong***

#### ***+ Chính sách tín dụng của ngân hàng***

Chính sách cho vay của ngân hàng: Đây được coi là hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng, nhân viên của ngân hàng, góp phần tăng cường chuyên môn hoá và tạo sự thống nhất chung trong hoạt động cho vay của ngân hàng nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng sinh lời, bao gồm:

Chính sách khách hàng: khách hàng vay vốn của ngân hàng rất đa dạng, từ các DN, cơ quan nhà nước, cá nhân, người tiêu dùng. Ngân hàng sẽ phân loại khách hàng truyền thống và quan trọng, khách hàng khác. Nếu một DN thuộc loại khách hàng truyền thống và quan trọng sẽ được hưởng chính sách ưu đãi trong cho vay của ngân hàng.

Chính sách lãi suất: Ngân hàng có các mức lãi suất cho vay khác nhau, tùy theo kỳ hạn, loại tiền vay và loại khách hàng. Nếu chính sách lãi suất linh hoạt cho phép cán bộ tín dụng được thay đổi trong giới hạn nhất định, hoặc cho phép khách hàng được lựa chọn mức lãi suất. Điều này sẽ làm tăng khả năng tiếp cận với vốn ngân hàng của DN.

Chính sách về thời hạn cho vay và kỳ hạn nợ: Nếu thời hạn cho vay và kỳ hạn nợ phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh, thời hạn thu hồi vốn đầu tư của dự án, khả năng trả nợ của DN sẽ làm tăng hiệu quả cho vay đối với cả ngân hàng và DN, từ đó mở rộng cho vay đối với DN nói chung, DN nói riêng.

#### ***+ Chính sách quy mô và giới hạn cho vay***

Quy trình cho vay vô cùng quan trọng, nó tổng hợp nguyên tắc và quan điểm của ngân hàng trong hoạt động cho vay. Nó là tập hợp các khâu theo trình tự nhất định. Quy trình này thường chung chung, không cụ thể và áp dụng với mọi đối tượng khách hàng. Vì vậy quy trình cho vay phải thực hiện một cách đơn giản, dễ hiểu để không làm mất quá nhiều thời gian của khách hàng và khách hàng không cảm thấy phiền hà. Việc thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình cho vay đã quy định sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng



thu hồi cả vốn lẫn lãi khi đến hạn thanh toán, tạo tiền đề để vốn lưu chuyển nhanh, đồng thời phát hiện, xử lý kịp thời các sai phạm, ngăn chặn và hạn chế rủi ro.

#### **+ Quy mô vốn của ngân hàng**

Quy mô vốn tự có thể hiện sức mạnh của ngân hàng. Vốn chủ sở hữu của ngân hàng càng lớn chứng tỏ ngân hàng đó càng mạnh và có thể phát triển hoạt động kinh doanh trên nhiều lĩnh vực mà không bị hạn chế. Nếu gia tăng quy mô vốn chủ sở hữu, ngân hàng không những có thể phát triển hoạt động cho vay về quy mô mà còn có thể hạn chế rủi ro liên quan xảy ra, bởi vì vốn chủ sở hữu như một tấm lá chắn an toàn giúp NHTM đứng vững trước các tổn thất như không thu hồi được các khoản cho vay. Vì vậy, tăng quy mô vốn điều lệ hiện nay đang là xu thế phát triển của hầu hết các NHTM, nó quyết định khả năng cạnh tranh của các NHTM trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính nói chung và đáp ứng nhu cầu vốn vay của các DN nói riêng trong nền kinh tế.

Hiện nay, theo quy định của pháp luật Việt Nam, nhằm đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng, các ngân hàng chỉ được phép huy động vốn và cho vay vốn không vượt quá 15% vốn tự có của mình, trừ trường hợp đối với những khoản cho vay từ nguồn uỷ thác của Chính phủ, của tổ chức, cá nhân hoặc trường hợp khách hàng là tổ chức tín dụng khác (theo Khoản 1 Điều 18 Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng ban hành theo Quy định 1627/2018/QĐ – NHNN ngày 31/12/2018 của Thống đốc NHNN).

Với vốn tự có lớn, ngân hàng không những mở rộng được hoạt động cho vay mà còn hạn chế được rủi ro vì vốn tự có như tấm lá chắn an toàn giúp ngân hàng đứng vững. Vì vậy, tăng quy mô vốn đang là xu thế tất yếu của các ngân hàng để tăng khả năng cạnh tranh trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính nói chung và đáp ứng nhu cầu vay vốn của các DN nói riêng.

#### **+ Chính sách marketing của ngân hàng**

Marketing ngân hàng có thể được hiểu như cách tổ chức của ngân hàng sao cho thoả mãn tốt nhất nhu cầu vốn đối với nhóm khách hàng được lựa chọn nhằm tối đa hoá lợi nhuận. Marketing ngân hàng tác động rất lớn đến các hoạt động tín dụng, trong đó có hoạt động cho vay. Ngân hàng có chính sách marketing tốt được hiểu là nghiên cứu thị trường tốt, chiến lược marketing hợp lý, sẽ thu hút được các DN đến với ngân hàng. Nó tạo nên tác động tích cực đối với hoạt động cho vay. Ngược lại, nếu ngân hàng không xây dựng cho mình chiến lược marketing hoặc marketing yếu kém, DN không hiểu biết về ngân hàng sẽ làm nản lòng người đi vay, ảnh hưởng đến mở rộng cho vay. Khi đó, marketing sẽ không đáp ứng đầy đủ nhu cầu đa dạng, phong phú của khách hàng về sản phẩm dịch vụ, chất lượng ngân hàng, các DN nói chung, đặc biệt với loại hình DN thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau sẽ khó tìm cho mình một hình thức cho vay phù hợp, tiện lợi. Marketing kém phát triển không những không đáp ứng đầy đủ nhu cầu trực tiếp của khách hàng về cho vay (tức là môi trường vật chất) mà còn không đáp ứng được nhu cầu về tinh thần của khách hàng. Các DN vốn đa dạng, linh hoạt, thay đổi theo môi trường

kinh tế xã hội, do vậy marketing không linh hoạt sẽ không thích ứng được với môi trường kinh tế xã hội, ảnh hưởng tới hoạt động cho vay.

#### **+ *Thông tin và trang thiết bị công nghệ***

Có thể nói thông tin và trang thiết bị công nghệ cũng đóng góp một phần không nhỏ vào quyết định mở rộng cho vay của ngân hàng. Thông tin chính là nguồn nguyên liệu đầu vào giúp cho tiến trình tín dụng được thông suốt. Đó chính là thông tin về khách hàng, về đối thủ cạnh tranh, về môi trường kinh doanh, kinh tế chính trị xã hội, pháp luật... Nắm vững thông tin sẽ giảm thiểu rủi ro do thiếu thông tin hoặc tình trạng thông tin không cân xứng ảnh hưởng tới hoạt động cho vay. Yếu tố công nghệ, trang thiết bị ngân hàng ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động cho vay hiện nay. Nếu ngân hàng sử dụng công nghệ hiện đại, các giao dịch diễn ra nhanh chóng, chính xác, thuận tiện thì sẽ có nhiều khách hàng đến với ngân hàng. Vì vậy, việc mở rộng hoạt động cho vay sẽ tiến hành nhanh chóng và hiệu quả hơn. Đồng thời, công nghệ ngân hàng cũng góp phần giúp ngân hàng đa dạng hoá các loại hình dịch vụ, đa dạng hoá các hình thức huy động vốn, phục vụ tốt cho quá trình mở rộng cho vay.

#### **+ *Trình độ của đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng***

Đối với ngân hàng, nhân tố con người quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh và hoạt động cho vay của ngân hàng. Cán bộ ngân hàng có thể coi là người tiếp xúc với khách hàng, thẩm định cho vay, lập tờ trình, người ra quyết định, Về mặt tích cực của nhân tố con người, nếu cán bộ ngân hàng có đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cao sẽ là vô cùng lý tưởng đối với hoạt động cho vay. Cán bộ ngân hàng sẽ làm tăng năng suất công việc, nâng cao chất lượng, đẩy nhanh được tốc độ cho vay, đồng thời vẫn có thể đảm bảo được an toàn cho các món vay, tránh rủi ro cho ngân hàng. Cán bộ ngân hàng được đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao thì hoạt động cho vay hầu như luôn tốt đẹp.

Tuy nhiên, vẫn tồn tại những nguyên nhân làm cho yếu tố con người có thể ảnh hưởng không tốt tới các khoản cho vay. Nguyên nhân có thể kể đến như cán bộ tín dụng vi phạm đạo đức nghề nghiệp: đòi hoa hồng, phần trăm, cố tình cản trở, kéo dài thời gian, làm sai sự thật, báo cáo sai, ảnh hưởng tới hoạt động cho vay. Hoặc cán bộ tín dụng có quan điểm bảo thủ đối với một số ngành nghề, lĩnh vực, loại hình DN, phương thức sản xuất kinh doanh, Sự đánh giá của cán bộ ngân hàng vẫn còn mang tính cảm tính, thói quen, kinh nghiệm. Việc lựa chọn nhân sự tốt, có đạo đức nghề nghiệp, giỏi về năng lực quản lý cũng như chuyên môn (năng lực phân tích, đánh giá, hiệu quả kinh doanh của dự án, đánh giá giá trị tài sản đảm bảo, giám sát khoản vay...) sẽ giúp ngân hàng ngăn ngừa được những sai phạm đáng tiếc có thể xảy ra, hạn chế rủi ro tín dụng.

### **1.4. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN**

#### **❖ *Doanh số cho vay.***

Là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản tín dụng mà ngân hàng đã phát ra cho vay trong một khoảng thời gian nào đó, không kể món cho vay đó đã thu hồi về hay chưa. Doanh số cho vay thường được xác định theo tháng, quý, năm.

#### ❖ **Doanh số thu nợ.**

Là toàn bộ các món nợ mà ngân hàng đã thu về từ các khoản cho vay của ngân hàng kể cả năm nay và những năm trước đó.

#### ❖ **Dư nợ cho vay.**

Là chỉ tiêu phản ánh tại một thời điểm xác định nào đó ngân hàng hiện còn cho vay bao nhiêu, và đây cũng là khoản mà ngân hàng cần phải thu về.

#### ❖ **Nợ quá hạn.**

Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ khi đến hạn mà khách hàng không trả được cho ngân hàng mà không có nguyên nhân chính đáng thì ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang tài khoản quản lý khác gọi là nợ quá hạn. Nợ quá hạn là chỉ tiêu phản ánh chất lượng của nghiệp vụ tín dụng tại ngân hàng.

#### ❖ **Tỷ lệ nợ xấu = Tổng nợ xấu/ Tổng dư nợ \* 100**

Nợ xấu là các khoản nợ dưới chuẩn, có thể quá hạn và bị nghi ngờ về khả năng trả nợ lẫn khả năng thu hồi vốn của chủ nợ, điều này thường xảy ra khi các con nợ đã tuyên bố phá sản hoặc đã tẩu tán tài sản. Nợ xấu gồm các khoản nợ quá hạn trả lãi và/ hoặc gốc trên thường quá ba tháng căn cứ vào khả năng trả nợ của khách hàng để hạch toán các khoản vay vào các nhóm thích hợp.

Tại Việt Nam việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng được thực hiện theo Quyết định số 493/2018/QĐ-NHNN ngày 22/04/2019 và Quyết định số 18/2018/QĐ-NHNN ngày 25/04/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 493/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN Việt Nam. Theo đó “Nợ xấu” là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4 và 5. Việc phân loại nợ thực hiện như sau:

- + Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ trong hạn mà tổ chức tín dụng đánh giá là có đủ khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn.
- + Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày. Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại.
- + Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày. Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.
- + Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày. Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.
- + Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày. Các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý. Các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã được cơ cấu lại.

Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, Tổng nợ xấu của ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ khoanh, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu

cho vay, đơn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

❖ **Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ (%)**

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ tín dụng qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng.

Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại NH đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

❖ **Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (DSCV) (%)**

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng tín dụng qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng. (tương tự như chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ, nhưng bao gồm toàn bộ dư nợ cho vay trong năm đến thời điểm hiện tại và dư nợ cho vay trong năm đã thu hồi).

Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại NH đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

❖ **Hệ số thu nợ (%) = Doanh số thu nợ / Doanh số cho vay \* 100**

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của NH. Nó phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

❖ **Tỷ lệ nợ quá hạn (%) = Nợ quá hạn / Tổng dư nợ \* 100**

Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đơn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay. Đây là chỉ tiêu được dùng để đánh giá chất lượng tín dụng cũng như rủi ro tín dụng tại ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

❖ **Vòng quay vốn Tín dụng (vòng) = Doanh số thu nợ / Dư nợ bình quân (Dư nợ đầu kì + Dư nợ cuối kì)**

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng, thời gian thu hồi nợ của ngân hàng là nhanh hay chậm. Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn..

❖ **Mức sinh lời từ hoạt động cho vay KHDN**

*Mức sinh lời từ hoạt động cho vay KHDN bao gồm thu nhập và lợi nhuận*

*Lợi nhuận từ cho vay KHDN = Doanh thu cho vay KHDN – Chi phí cho vay KHDN.*

Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng chủ yếu là thu nhập từ lãi của khoản cho vay. Để định giá được chất lượng cho vay KHDN qua chỉ tiêu lợi nhuận, phải có sự so sánh giữa số thu lãi từ cho vay KHDN với toàn bộ thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng thông qua chỉ tiêu tỷ trọng thu lãi cho vay KHDN

Chỉ tiêu này bao gồm việc xem xét mức tăng lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng và mức tăng lợi nhuận đó trong tổng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng. Nhìn vào chỉ tiêu này, chúng ta có thể thấy được chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng qua các năm, các thời kỳ. Nếu tỷ trọng này tăng qua các năm chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng được nâng cao và ngược lại.

Tóm lại, sự tăng hay giảm của những chỉ tiêu trên cho biết chất lượng cho vay tiêu dùng đang được cải thiện hay giảm sút. Tuy nhiên, kết luận rút ra chỉ chính xác khi có sự kết hợp của tất cả các chỉ tiêu trên

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG, ĐÁNH GIÁ, PHÂN TÍCH VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN CỦA NGÂN HÀNG ACB – CN KONTUM

#### 2.1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

Tên gọi: **Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu**  
Tên giao dịch quốc tế: **ASIA COMMERCIAL BANK**  
Tên viết tắt: **ACB**  
Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Q. 3, TP. Hồ Chí Minh.  
Điện thoại: (08) 929 0999.  
Website: [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn)  
Logo:



Vốn điều lệ: 1.100.046.560.000 đồng.

Giấy phép thành lập: Số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 13/5/1993.

Giấy phép hoạt động: Số 0032/NH-GP do Thống đốc NHNN cấp ngày 24/4/1993.

Giấy CNĐKKD: Số 059067 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hồ Chí Minh cấp cho đăng ký lần đầu ngày 19/5/1993, đăng ký thay đổi lần thứ chín ngày 23/2/2006.

Mã số thuế: 0301452948.

Ngành nghề kinh doanh:

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn dưới các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước, vay vốn của các tổ chức tín dụng khác;
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn; chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá; hùn vốn và liên doanh theo luật định; Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng;
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và thanh toán quốc tế, huy động các loại vốn từ nước ngoài và các dịch vụ ngân hàng khác trong quan hệ với nước ngoài khi được NHNN cho phép;
- Hoạt động bao thanh toán.

## **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển**

### ***a. Quá trình hình thành***

Pháp lệnh về Ngân hàng Nhà nước và Pháp lệnh về NHTM, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính được ban hành vào tháng 5 năm 1990, đã tạo dựng một khung pháp lý cho hoạt động NHTM tại Việt Nam. Trong bối cảnh đó, NHTMCP Á Châu (ACB) đã được thành lập theo Giấy phép số 0032/NH-GP do NHNNVN cấp ngày 24/04/1993, Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993. Ngày 04/06/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

### ***b. Quá trình phát triển***

Tầm nhìn, mục tiêu và chiến lược nêu trên được cổ đông và nhân viên ACB đồng tâm bám sát trong suốt 13 năm hoạt động của mình và những kết quả đạt được đã chứng minh rằng đó là các định hướng đúng đối với ACB. Đó cũng chính là tiền đề giúp Ngân hàng khẳng định vị trí dẫn đầu của mình trong hệ thống NHTM tại Việt Nam trong lĩnh vực bán lẻ. Dưới đây là một số cột mốc đáng nhớ của ACB:

**04/6/1993: ACB chính thức hoạt động.**

**27/4/1996:** ACB là NHTMCP đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế ACB-MasterCard.

**15/10/1997:** ACB phát hành thẻ tín dụng quốc tế ACB-Visa.

**Năm 1997:** Tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại

**Thành lập Hội đồng ALCO:** ACB là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam thành lập Hội đồng quản lý tài sản Nợ-Có (ALCO). ALCO đã đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hoạt động an toàn và hiệu quả của ACB.

**Mở siêu thị địa ốc:** ACB là ngân hàng tiên phong trong cung cấp các dịch vụ địa ốc cho khách hàng tại Việt Nam. Hoạt động này đã góp phần giúp thị trường địa ốc ngày càng minh bạch và được khách hàng ủng hộ. ACB trở thành ngân hàng cho vay mua nhà mạnh nhất Việt Nam.

**Năm 1999:** ACB bắt đầu triển khai chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng nhằm trực tuyến hóa và tin học hóa hoạt động của ACB

**Năm 2000 - Tái cấu trúc:** Cơ cấu tổ chức được thay đổi theo định hướng kinh doanh và hỗ trợ. Các khối kinh doanh gồm có Khối khách hàng cá nhân, Khối khách hàng doanh nghiệp, Khối ngân quỹ. Các đơn vị hỗ trợ gồm có Khối công nghệ thông tin, Khối giám sát điều hành, Khối phát triển kinh doanh, Khối quản trị nguồn lực và một số phòng ban. Hoạt động kinh doanh của Hội sở được chuyển giao cho Sở Giao dịch. Tổng giám đốc trực tiếp chỉ đạo Ban Chiến lược, ban kiểm tra - kiểm soát nội bộ, Ban Chính sách và quản lý rủi ro tín dụng, Ban Đảm bảo chất lượng, Phòng Quan hệ quốc tế và Phòng Thẩm định tài sản.

Cơ cấu tổ chức mới sau khi tái cấu trúc nhằm đảm bảo tính chỉ đạo xuyên suốt toàn hệ thống. Sản phẩm được quản lý theo định hướng khách hàng và được thiết kế phù hợp với từng phân đoạn khách hàng. Phát triển kinh doanh và quản lý rủi ro được quan tâm

đúng mức. Các kênh phân phối tập trung phân phối sản phẩm dịch vụ cho khách hàng mục tiêu.

**29/6/2000 - Tham gia thị trường vốn:** Thành lập ACBS. Với sự ra đời công ty chứng khoán, ACB có thêm công cụ đầu tư hiệu quả trên thị trường vốn tuy mới phát triển nhưng được đánh giá là đầy tiềm năng. Rủi ro của hoạt động đầu tư được tách khỏi hoạt động ngân hàng thương mại.

**02/01/2002 – Hiện đại hóa ngân hàng:** ACB chính thức vận hành TCBS.

**06/01/2003 – Chất lượng quản lý:** Đạt tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực (i) huy động vốn, (ii) cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, (iii) thanh toán quốc tế và (iv) cung ứng nguồn lực tại Hội Sở.

**14/11/2003 – Thẻ ghi nợ:** ACB là NHTMCP đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ ghi nợ quốc tế ACB-Visa Electron.

Trong năm 2003, các sản phẩm ngân hàng điện tử phone banking, mobile banking, home banking và Internet banking được đưa vào hoạt động trên cơ sở tiện ích của TCBS.

**10/12/2004 – Công nghệ sản phẩm cao:** Đưa ra sản phẩm quyền chọn vàng, quyền chọn mua bán ngoại tệ. ACB trở thành một trong các ngân hàng đầu tiên của Việt Nam được cung cấp các sản phẩm phái sinh cho khách hàng.

**17/06/2005 – Đối tác chiến lược:** SCB & ACB ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật. Cũng từ thời điểm này, SCB trở thành cổ đông chiến lược của ACB. Hai bên cam kết dựa trên thế mạnh mỗi bên để khai thác thị trường bán lẻ đầy tiềm năng của Việt Nam

### **2.1.2. Tầm nhìn, chiến lược và phương châm hoạt động**

\* Tầm nhìn:

Ngay từ ngày đầu hoạt động, ACB đã xác định tầm nhìn là trở thành NHTMCP bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Trong bối cảnh kinh tế xã hội Việt vào thời điểm đó “Ngân hàng bán lẻ với khách hàng mục tiêu là cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ” là một định hướng rất mới đối với ngân hàng Việt Nam, nhất là một ngân hàng mới thành lập như ACB

\* Chiến lược:

Cơ sở cho việc xây dựng chiến lược hoạt động qua các năm là:

+ Tăng trưởng cao bằng cách tạo nên sự khác biệt trên cơ sở hiểu biết nhu cầu khách hàng và hướng tới khách hàng;

+ Xây dựng hệ thống quản lý rủi ro đồng bộ, hiệu quả và chuyên nghiệp để đảm bảo cho sự tăng trưởng được bền vững;

+ Duy trì tình trạng tài chính ở mức độ an toàn cao, tối ưu hóa việc sử dụng vốn cổ đông (ROE mục tiêu là 30%) để xây dựng ACB trở thành một định chế tài chính vững mạnh có khả năng vượt qua mọi thách thức trong môi trường kinh doanh còn chưa hoàn hảo của ngành ngân hàng Việt Nam;

+ Có chiến lược chuẩn bị nguồn nhân lực và đào tạo lực lượng nhân viên chuyên nghiệp nhằm đảm bảo quá trình vận hành của hệ thống liên tục, thông suốt và hiệu quả;

+ Xây dựng “Văn hóa ACB” trở thành yếu tố tinh thần gắn kết toàn hệ thống một cách xuyên suốt.

### 2.1.3. Thành tích và sự ghi nhận

- ❖ Top 10 doanh nghiệp tư nhân có mức lợi nhuận cao nhất Việt Nam.
- ❖ Top 10 Ngân hàng thương mại uy tín nhất Việt Nam.
- ❖ Nhiều năm đạt danh hiệu Top các doanh nghiệp minh bạch nhất.

#### Mạng lưới kênh phân phối

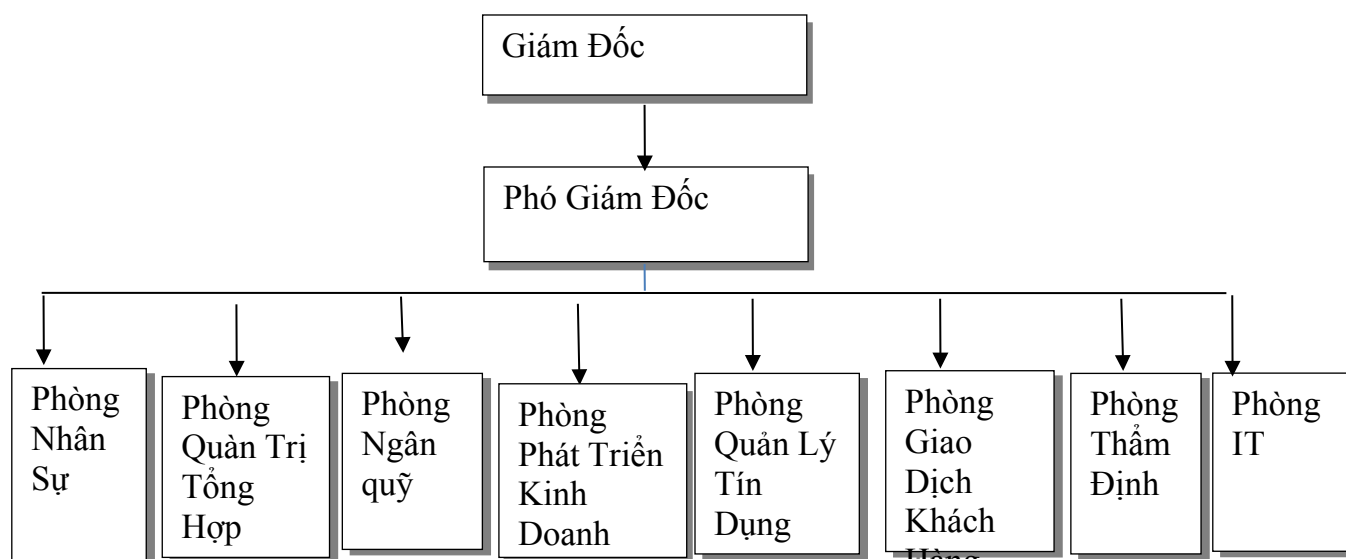
Gồm 280 chi nhánh và phòng giao dịch tại những vùng kinh tế phát triển trên toàn quốc: Tại TP Hồ Chí Minh: 1 Sở giao dịch, 30 chi nhánh và 103 phòng giao dịch **Tại khu vực phía Bắc** (Hà Nội, Hải Phòng, Thanh Hóa, Hưng Yên, Bắc Ninh, Quảng Ninh, Vĩnh Phúc): 15 chi nhánh và 58 phòng giao dịch **Tại khu vực miền Trung** (Thanh Hóa, Đà Nẵng, Daklak, Gia Lai, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Hội An, Huế, Nghệ An, Lâm Đồng, Kon Tum ): 11 chi nhánh và 21 phòng giao dịch **Tại khu vực miền Tây** (Long An, Tiền Giang, Vĩnh Long, Cần Thơ, Hậu Giang, Đồng Tháp, An Giang, Kiên Giang, Bến Tre và Cà Mau): 9 chi nhánh, 9 phòng giao dịch (Ninh Kiều, Thốt Nốt, An Thới) **Tại khu vực miền Đông** (Đồng Nai, Tây Ninh, Bình Dương, Vũng Tàu): 4 chi nhánh và 20 phòng giao dịch. Trên 2.000 đại lý chấp nhận thanh toán thẻ của Trung tâm thẻ ACB đang hoạt động 812 đại lý chi trả của Trung tâm chuyển tiền nhanh ACB-Western Union.

## 2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM

### 2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển

Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu đã chính thức có mặt tại tỉnh Kon Tum hoạt động vào tháng 6/2011 trụ sở chính tại 94 Trần Phú, phường Thắng Lợi. Qua hơn 10 năm hoạt động Ngân hàng ACB hoạt động an toàn, hiệu quả, cùng với các ngân hàng bạn, doanh nghiệp và nhân dân tỉnh Kon Tum góp phần vào sự phát triển kinh tế – xã hội của tỉnh. Để có thêm điều kiện đóng góp nhiều hơn, tích cực hơn đối với sự phát triển của tỉnh, nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động, được sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các ngành chức năng, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Kon Tum đã quyết định nâng cấp phòng giao dịch Ngân hàng Á Châu Kon Tum thành Chi nhánh Ngân hàng Á Châu Kon Tum. Chi nhánh Ngân hàng Á Châu Kon Tum được kết nối trực tuyến với các chi nhánh và phòng giao dịch trong hệ thống Ngân hàng Á Châu để giúp khách hàng có thể gửi tiền, rút tiền và sử dụng dịch vụ của Ngân hàng một cách thuận tiện và nhanh chóng nhất, góp phần tạo điều kiện về vốn, hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

### 2.2.2. Sơ đồ tổ chức





Hiện nay với gần 22 nhân viên đang làm việc, Ngân hàng thương mại cổ phần ACB chi nhánh KonTum luôn cố gắng tổ chức bộ máy điều hành sao cho gọn nhẹ, vững vàng trình độ, nhưng hiệu quả; nhằm tạo điều kiện thuận lợi để khai thác khả năng của các thành phần kinh tế trong và ngoài nước, làm tăng nguồn vốn để tài trợ đầu tư dưới mọi hình thức sản xuất, thúc đẩy kinh doanh có hiệu quả.

**Nhiệm vụ của Giám Đốc:** điều hành hoạt động của Ngân hàn, đại diện theo ủy quyền và là người có quyền cao nhất.

**Nhiệm vụ của Phó giám đốc:** giúp Giám Đốc điều hành 1 hoặc 1 số đơn vị.

**Chức năng và Nhiệm vụ của các phòng ban:**

**Phòng Nhân sự:**

Chức năng:

a. Tham mưu cho Giám đốc trong việc hoạch định và phát triển nguồn nhân lực theo chiến lược phát triển của Ngân hàng.

b. Tổ chức thực hiện, giám sát và đo lường việc triển khai các hoạt động liên quan đến quản trị nguồn nhân lực trong toàn hệ thống.

Nhiệm vụ: Tuyển dụng, lương, thưởng và phúc lợi, Đào tạo, bao gồm: đào tạo, tái đào tạo và huấn luyện, Phát triển kết cấu tổ chức, Phát triển nguồn nhân lực, truyền thông nội bộ, Quan hệ lao động, quản lý thông tin nhân sự, Nhân sự chuyên trách.

**Phòng quản trị tổng hợp (hành chánh):**

a. Tham mưu cho Giám Đốc về chính sách và hoạt động hành chính trong toàn Ngân hàng một cách hiệu quả.

b. Tổ chức các hoạt động hành chính tại chi nhánh

c. Kiểm tra, giám sát và hỗ trợ các nghiệp vụ hành chính trong toàn hệ thống ACB khi có yêu cầu.

**Phòng ngân quỹ**

Chức năng:

a. Hướng dẫn, giám sát các đơn vị trong việc huy động nguồn vốn cho ngân hàng, trong thực hiện các giao dịch có liên quan đến hoạt động ngân quỹ.

c. Kinh doanh nguồn vốn nhàn rỗi – có kỳ hạn trên thị trường liên ngân hàng nhằm đạt được hiệu quả cao nhất.

d. Thực hiện các biện pháp để đẩy mạnh công tác huy động vốn cho toàn ngân hàng

e. Thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động ngân quỹ và đảm bảo an toàn kho quỹ.

f. Thực hiện các công việc liên quan đến tiếp quỹ cho ATM đảm bảo lượng tiền tại máy cho khách hàng có nhu cầu

Nhiệm vụ:

Tham mưu, xây dựng quản trị cơ sở dữ liệu, hỗ trợ và quản lý, kinh doanh, Thực hiện các biện pháp để đẩy mạnh công tác huy động vốn, Thành viên hội đồng ....

### **Phòng phát triển kinh doanh**

+ Đóng góp ý kiến, trao đổi kinh nghiệm để xây dựng kế hoạch phát triển sản phẩm cho từng địa phương, và tổng hợp cho toàn hệ thống ACB

+ Đóng góp ý kiến để xây dựng phương pháp tiếp cận và triển khai cho từng sản phẩm

+ Phối hợp với bộ phận bán hàng để thúc đẩy công tác bán hàng và quản lý bán hàng tại mỗi địa phương.

+ Đại diện cho Ban PTKD để tiếp cận các đối tác tại mỗi địa phương.

### **Phòng quản lý tín dụng**

+ Quản lý các hoạt động thấu chi và thẻ tín dụng của ACB phát hành.

+ Đơn đốc, nhắc nhở các đơn vị thu hồi nợ thấu chi và thẻ tín dụng.

+ Đề xuất xử lý các khoản nợ quá hạn thấu chi và thẻ tín dụng.

+ Hỗ trợ các đơn vị/ bộ phận khác về một số nội dung liên quan đến nợ thấu chi và thẻ tín dụng.

### **Phòng giao dịch khách hàng:**

+ Trực tiếp nhận tiền gửi tổ chức kinh tế, huy động vốn dân cư, thực hiện nghiệp vụ tín dụng và một số loại dịch vụ ngân hàng theo sự phân công của Ban Giám Đốc.

+ Tham mưu cho Giám Đốc về chính sách lãi suất các hình thức và kỳ hạn huy động vốn.

+ Nhận tiền gửi dân cư bằng VND và USD dòi hình thức tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu.

+ Thực hiện cho vay các tổ chức kinh tế, cá nhân trong phạm vi được ủy quyền của Giám đốc.

+ Thực hiện các dịch vụ ngân hàng: chuyển tiền, thanh toán thẻ, thu đổi ngoại tệ, thu đổi tiền mặt, ngân phiếu.

+ Tham mưu cho Giám Đốc về chính sách lãi suất huy động vốn, kỳ hạn tiền gửi, phương thức trả lãi, cũng như các chính sách khác của chi nhánh.

### **Phòng Thẩm định**

Chức năng:

+ Thu nhập, quản lý cung cấp thông tin phục vụ cho việc thẩm định và phòng ngừa rủi ro

+ Trực tiếp thẩm định, tái thẩm định các khoản vay, bảo lãnh do Giám đốc chỉ định

+ Hướng dẫn, đào tạo, thực hiện các chuyên đề theo chỉ đạo của Giám Đốc

Nhiệm vụ:

+ Trực tiếp thẩm định, tái thẩm định các dự án tín dụng, bảo lãnh của khách hàng

+ Trực tiếp thẩm định, tái thẩm định các khoản cho vay, bảo lãnh do Giám đốc, Phó Giám đốc chỉ định

- + Thu nhập, quản lý, cung cấp thông tin phục vụ cho việc thẩm định, tái thẩm định và phòng ngừa rủi ro tín dụng
- + Hướng dẫn, kiểm tra theo chuyên đề thẩm định, thông tin phòng ngừa rủi ro với các đơn vị trực thuộc chi nhánh
- + Thiết lập hồ sơ xử lý rủi ro tín dụng, theo dõi, quản lý, đơn đốc thu hồi nợ đã xử lý rủi ro
- + Thống kê tập hợp, báo cáo chuyên đề theo quy định hiện hành của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum

#### **Phòng IT**

- + Tổ chức, quản lý công tác phát hành thẻ và quản trị các loại thẻ trên toàn hệ thống ACB
- + Quản lý hoạt động các giao dịch tài khoản thẻ do ACB phát hành
- + Chịu trách nhiệm giải quyết một số vấn đề liên quan đến Thẻ có giao dịch với hệ thống ACB.
- + Chịu trách nhiệm giải quyết một số vấn đề liên quan đến Thẻ thuộc ACB

#### **2.2.3. Sản phẩm dịch vụ chính**

- ❖ Huy động vốn
- ❖ Tiền gửi tiết kiệm
- ❖ Tín dụng
- ❖ Sản phẩm thẻ: thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước.

#### **2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh**

##### **➤ Hoạt động huy động vốn**

**Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của ACB chi nhánh KonTum (Đơn vị: tỷ đồng)**

Chi tiêu	2018		2019		2020		So sánh 2019/2018		So sánh 2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng vốn huy động	490	100%	542	100%	649	100%	52	11%	107	20%
1, Phân theo thành phần kinh tế										
Tổ chức kinh tế	236	48%	284	52%	366	56%	48	20%	82	29%
Dân cư	254	52%	258	48%	283	44%	4	2%	25	10%
2, Phân theo kì hạn										
Ngắn hạn	307	63%	353	65%	338	52%	46	15%	-15	-4%
Trung và dài hạn	183	37%	189	35%	211	33%	6	3%	22	12%
3, Phân theo loại tiền										
Nội tệ	421	86%	455	84%	538	83%	34	8%	83	18%
Ngoại tệ (quy đổi ra VNĐ)	69	14%	87	16%	111	17%	18	26%	24	28%

Qua bảng số liệu 2.1 ta thấy tổng nguồn vốn huy động bình quân trong những năm gần đây ACB - CN KonTum luôn tăng theo thời gian: năm 2018 tổng đạt 490 tỷ VND; năm 2019 đạt 542 tỷ VND (tăng 11%), còn năm 2020 là 649 tỷ VND (tăng 20%).

**Phân theo thành phần kinh tế:** Năm 2018 nguồn vốn huy động từ dân cư là 254 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 52% trong tổng nguồn vốn huy động. Năm 2019 nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 258 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 48%. Đến năm 2020 số tiền này là 283 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 44% giảm 25 tỷ đồng so với năm 2019 tương ứng 10%. Chi nhánh luôn nhận được sự quan tâm ủng hộ giúp đỡ của cấp ủy, chính quyền địa phương, các ban ngành của tỉnh, của Ngân hàng Nhà nước tỉnh, ACB- CN KonTum cùng với sự cố gắng nỗ lực của toàn thể CBCNV, mặc dù trong bối cảnh nền kinh tế còn gặp rất nhiều khó khăn cộng thêm tình hình dịch Covid nhưng Chi nhánh đã hết sức cố gắng, cùng nhau đoàn kết, giữ vững danh hiệu và đạt được một số kết quả rất đáng ghi nhận.

**Phân theo kỳ hạn:** Tiền gửi ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động. Nguồn này có nhược điểm là khó đảm bảo được vì thời gian ngắn, nhưng số ưu điểm lớn là tiết kiệm được chi phí vì lãi suất thấp và tránh được rủi ro về lãi suất. Năm 2018 tiền gửi huy động từ nguồn này đạt 307 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 63% trong tổng nguồn vốn. Năm 2019 và năm 2020 số tiền huy động từ nguồn này có sự biến động tăng, giảm nhẹ lần lượt là 353 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 65% và 338 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 52% trong tổng nguồn vốn huy động. Nguyên nhân là do khách hàng có nhu cầu sử dụng vốn thường xuyên nên gửi ngắn hạn cho thuận tiện việc rút tiền. Tiền gửi trung và dài hạn năm 2019 là 189 tỷ đồng tăng 6 tỷ đồng so với năm 2018 với tỷ lệ 3%. Tuy nhiên đến năm 2020 tiền gửi trung và dài hạn tiếp tục tăng 22 tỷ đồng so với năm 2019 tăng 12%.

**Phân theo loại tiền:** Vốn huy động bằng nội tệ trong năm 2018 là 421 tỷ đồng. Đến năm 2020 nguồn vốn này tăng đạt mức 538 tỷ đồng tương ứng 18% so với năm 2019. Do tình hình kinh tế trong nước không ổn định, sự lên xuống bất thường về tỷ giá giữa đồng tiền trong nước và các đồng tiền khác đã tạo tâm lý không an toàn cho khách hàng khi gửi tiền bằng đồng ngoại tệ. Vì vậy ngoại tệ luôn chiếm tỷ trọng thấp hơn trong nguồn huy động vốn của chi nhánh. Cụ thể năm 2019 vốn huy động bằng ngoại tệ đã quy đổi đạt 87 tỷ đồng, tăng 18 tỷ đồng so với năm 2018. Đặc biệt Ngân hàng nhà nước có quyết định hạ lãi suất ngoại tệ xuống 0% nhằm chống USD hóa. Đây là chính sách mới của nhà nước nhằm ổn định giá ngoại tệ của nền kinh tế. Nên vốn huy động bằng ngoại tệ trong năm 2020 tiếp tục tăng chi nhánh đạt mức 111 tỷ đồng tăng hơn so với năm 2019.

Việc đưa ra chính sách lãi suất linh hoạt dựa trên diễn biến thị trường, chính sách lãi suất đảm bảo làm sao vừa huy động được nhiều nhất vừa thu được lợi nhuận lớn nhất có thể vẫn luôn được ACB chi nhánh KonTum triển khai. ACB chi nhánh KonTum đã cố gắng thực hiện chiến lược huy động vốn phải phù hợp với sự dụng vốn sao cho lợi nhuận của ngân hàng đạt được là tối đa. Luôn phát triển các dịch vụ đi kèm, dịch vụ gia tăng để tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng khác.

ACB chi nhánh KonTum tập trung phục vụ cho ngân đối tượng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, chủ động tìm kiếm khách hàng và cung cấp các sản phẩm dịch vụ

trộn gói cho từng đối tượng khách hàng phù hợp với lĩnh vực sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Tất cả đều giúp đưa hoạt động khách hàng doanh nghiệp tăng cả về chất lượng lẫn số lượng, hướng khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ và tăng cường giao dịch toàn với ACB chi nhánh KonTum.

### 2.2.5. Hoạt động sử dụng vốn (tín dụng)

**Bảng 2.2: Tình hình cho vay của ACB chi nhánh KonTum (Đơn vị: tỷ đồng)**

Chỉ tiêu	2018		2019		2020		So sánh 2019/2018		So sánh 2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ cho vay	169	100%	178	100%	194	100%	9	5%	16	9%
1, Phân theo thành phần kinh tế										
Tổ chức kinh tế	86	51%	91	51%	101	52%	5	6%	10	11%
Dân cư	83	49%	87	49%	93	48%	4	5%	6	7%
2, Phân theo kì hạn										
Ngắn hạn	90	53%	94	53%	102	53%	4	4%	8	9%
Trung và dài hạn	79	47%	84	47%	92	47%	5	6%	8	10%
3, Phân theo loại tiền										
Nội tệ	135	80%	136	76%	153	79%	1	1%	17	13%
Ngoại tệ (quy đổi ra VNĐ)	34	20%	42	24%	41	21%	8	24%	-1	-2%

Qua bảng số liệu về tình hình cho vay ở trên có thể nhận thấy rõ ràng xu thế tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay qua các năm là khá đều đặn cụ thể qua các năm: tổng dư nợ cho vay năm 2019 so với năm 2018 tăng 5%, năm 2020 so với năm 2019 tăng 9%. Về quy mô cũng tăng lên rõ rệt. Năm 2019 tăng 9 tỷ đồng so với năm 2018 (Năm 2016 là 169 tỷ đồng). Đến năm 2020 tiếp tục tăng mức 194 tỷ đồng tăng 16 tỷ đồng so với năm 2019.

**Theo đối tượng khách hàng:** Cho vay các tổ chức kinh tế năm 2018 cho vay TCKT chiếm tỷ trọng 51%, sang năm 2019 là 51% và năm 2020 là 52%. Năm 2019, cho vay TCKT là 86 tỷ đồng tăng 5 tỷ đồng tương đương với 6% so với năm 2018. Sang đến năm 2020, cho vay TCKT tăng lên 101 tỷ đồng tăng 10 tỷ đồng tương ứng 11% so với năm 2019.

Bên cạnh đó, dư nợ cho vay cá nhân qua từng năm, cụ thể năm 2018 dư nợ cho vay chiếm tỷ trọng 49% tổng cho vay, sang năm 2019 là 49% tổng dư nợ và năm 2018 là 48% tổng dư nợ. Về quy mô cũng có sự biến động rõ rệt. Năm 2019 tăng nhẹ 4 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ 5% so với năm 2018. Bước sang năm 2020 tăng thêm 6 tỷ đồng tương ứng với 7% so với năm 2019. Đây là thành phần kinh tế năng động và xu hướng

gày càng phát triển mạnh mẽ theo cơ chế thị trường. Chi nhánh đã có hướng đi tập trung vào các đối tượng cá nhân vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt.

**Theo kỳ hạn:** Năm 2019 dư nợ cho vay ngắn hạn là 94 tỷ đồng chiếm 53% tổng dư nợ, tăng so với năm 2018 là 90 tỷ đồng tương đương 453%. Sang năm 2020 dư nợ cho vay ngắn hạn tăng hơn so với năm 2019 là 8 tỷ đồng tương đương 9%.

Dư nợ cho vay trung và dài hạn năm 2018 là 79 tỷ đồng, đến năm 2019 là 84 tỷ đồng (tăng 5 tỷ đồng tương đương 6%). Sang năm 2020 dư nợ cho vay trung và dài hạn tăng nhẹ 8 tỷ đồng tương ứng với 10% đạt mức 92 tỷ đồng. Trong thời gian qua ACB chi nhánh KonTum chưa tập trung nhiều vào kế hoạch phát triển khoản vay trung và dài hạn chỉ giữ mức ổn định nên tỷ lệ tăng dư nợ trung và dài hạn không tăng nhiều trong giai đoạn vừa qua.

**Theo loại tiền:** Dư nợ cho vay nội tệ chiếm tỷ trọng chủ yếu trong dư nợ cho vay. Cụ thể năm 2018, dư nợ cho vay nội tệ chiếm tỷ trọng 80% sang năm 2019 chiếm 76% tổng dư nợ cho vay và năm 2020 là 79%. Dư nợ cho vay nội tệ năm 2019 là 136 tỷ đồng, tăng 1 tỷ đồng tương ứng với 1% so với năm 2018. Sang năm 2020, dư nợ cho vay nội tệ tiếp tục tăng thêm 17 tỷ đồng tương ứng 713% so với năm 2019. Đóng góp không nhỏ trong việc luân chuyển vốn trong nền kinh tế và thúc đẩy nền kinh tế phát triển lâu dài và bền vững.

Bên cạnh đó, cho vay ngoại tệ của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum có xu hướng tăng nhẹ. Cụ thể, năm 2019 tăng thêm 8 tỷ tương đương với 24% so với năm 2018. Bước sang 2020 có giảm nhẹ 1 tỷ đồng tương đương với -2% so với năm 2019.

## 2.2.6. Hoạt động thanh toán và ngân quỹ

### ► Thanh toán quốc tế

**Bảng 2.3: Khối lượng thanh toán quốc tế**

STT	Chỉ tiêu	2018	2019	2020
1	Xuất khẩu	2025/36 món	2350/33 món	2487/40 món
2	Nhập khẩu	2534/39 món	1765/30 món	2679/48 món
3	Tổng	4559/75 món	4115/63 món	5166/88 món

Năm 2018 tổng giá trị mới chỉ là 4559 nghìn USD với 75 món trong đó giá trị nhập là 2534 nghìn USD với 39 món, năm 2019 tổng giá trị là 4115 nghìn USD thì tới năm 2020 đã là 5166 nghìn USD.

### ► Dịch vụ thẻ:

Đây là hoạt động mà Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum cần phải chú trọng hơn, so với các ngân hàng khác trên địa bàn thì mặc dù hằng năm chỉ tiêu phát triển thẻ đều vượt kế hoạch được giao và số lượng thẻ năm sau đều tăng trưởng nhưng số thẻ chi nhánh quản lý rất thấp. Đến 31/12/2018 chi nhánh đã phát hành 1,142 thẻ ATM nội địa và 15 thẻ tín dụng quốc tế sang năm 2019 phát triển thêm 1,908 thẻ ATM và 30 thẻ tín dụng quốc tế, hơn 100% so với năm 2018, trong năm 2020 sau đó đã phát hành được 2,508 thẻ và 50 thẻ tín dụng quốc tế và tính đến thời điểm 31/12/2020 chi

nhánh đã quản lý 5548 thẻ ATM, 95 thẻ tín dụng quốc tế và thiết lập được 22 đơn vị chấp nhận thẻ.

### 2.2.7. Kết quả kinh doanh NHTMCP Á Châu – CN KONTUM

**Bảng 2.4. Tình hình kết quả doanh thu ngân hàng ACB– CN Kon Tum (2018-2020)**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	So sánh 2019/2018		So sánh 2020/2019	
				Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
<b>I. Tổng thu</b>	<b>11,77</b>	<b>15,11</b>	<b>18,08</b>	<b>3,34</b>	<b>28%</b>	<b>2,97</b>	<b>20%</b>
1. Cho vay	6,25	8,51	10,06	2,26	36%	1,55	18%
2. Dịch vụ chuyển tiền	0,56	0,67	1,25	0,11	20%	0,58	87%
3. Dịch vụ bảo lãnh	0,89	1,01	0,87	0,12	13%	-0,14	-14%
4. Dịch vụ thẻ	2,67	2,95	3,37	0,28	10%	0,42	14%
5. Dịch vụ thanh toán	0,71	1,23	1,52	0,52	73%	0,29	24%
6. Dịch vụ khác	0,69	0,74	1,01	0,05	7%	0,27	36%
<b>II. Tổng chi</b>	<b>8,381</b>	<b>11,367</b>	<b>10,53</b>	<b>2,986</b>	<b>36%</b>	<b>-0,837</b>	<b>-7%</b>
<b>III. Lợi nhuận</b>	<b>3,389</b>	<b>3,743</b>	<b>7,55</b>	<b>0,354</b>	<b>10%</b>	<b>3,807</b>	<b>102%</b>

#### a. Phân tích về tình hình thu nhập

Thu nhập là một trong những chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Trong những năm qua, thu nhập của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum khá ổn định và có xu hướng tăng lên đều qua các năm, ngân hàng đã mở rộng quy mô hoạt động và ngày càng phát triển. Cụ thể:

Năm 2018 thu nhập của chi nhánh là 11,17 tỷ đồng đến năm 2019 là 15,11 tỷ đồng và đến năm 2020 là 18,08 tỷ đồng. Với số liệu mỗi năm như trên có thể thấy sau 1 năm từ 2018 đến 2019 thu nhập đã tăng lên 28% tương đương với 3,34 tỷ đồng và từ năm 2019 đến năm 2020 thu nhập tăng 20% tương ứng tăng 2,97 tỷ đồng so với năm 2019. Ta thấy lãi cho vay và lãi tiền gửi tăng liên tục qua các năm 2018- 2020, điều đó cho thấy hoạt động tín dụng đã góp phần mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho Ngân hàng. Ngoài ra thì thu nhập từ các dịch vụ như bảo lãnh, thẻ, thanh toán, khác.. của Ngân hàng cũng mang lại một phần thu nhập cho Ngân hàng. Nguyên nhân là do chính sách Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum đã áp dụng với khách hàng tốt, với việc đưa ra các chương trình giúp cá nhân, doanh nghiệp tiếp cận được vốn vay đã giúp cho thu nhập của chi nhánh tăng lên.

Tóm lại, trong những năm qua NH ACB – Chi nhánh Kon Tum đã dần khẳng định vị trí của mình trong hoạt động kinh doanh tiền tệ trên địa bàn, không ngừng tự hoàn

thiện mình trong công tác huy động vốn cũng như sử dụng vốn của Ngân hàng, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng làm cho thu nhập của Ngân hàng ngày một tăng cao.

### **b. Phân tích về tình hình chi phí**

Cùng với sự tăng lên của thu nhập, thì chi phí của NH ACB – CN Kon Tum cũng có chiều hướng tăng lên qua 2 năm 2018 2019 và giảm ở năm 2020. Chi phí cũng là một trong những chỉ tiêu phản ánh quy mô cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Nếu như đối với một số Dư nợ CVTD thì việc giảm chi phí là một điều tốt vì điều đó làm tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp. Cụ thể:

Chi phí năm 2019 ở mức cao là 11,367 tỷ đồng tăng 2,986 tỷ đồng so với năm 2018 tương ứng với 36%, nguyên nhân là do năm 2019 Ngân hàng tái cơ cấu, mở rộng quy mô, thành lập thêm chi nhánh. Chi phí về huy động chiếm chủ yếu trong tổng chi phí của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, chi phí nhân viên, chi phí nội bộ cũng tăng lên đáng kể. Và đến năm 2020 có giảm 0,837 tỷ tương ứng với 7%. Nhìn chung thì chi phí có sự biến động nhưng vẫn có sự vẫn có sự phù hợp giữa thu nhập và chi phí của chi nhánh . Trong thời gian tới thì Ngân hàng cần chú ý giảm chi phí hơn nữa để gia tăng thu nhập cho Ngân hàng.

### **c. Phân tích về tình hình lợi nhuận**

Trong xu hướng hội nhập và toàn cầu hóa như hiện nay, đất nước ta đang chuyển mình trong công cuộc đổi mới, nền kinh tế đang vận hành theo cơ chế thị trường, có sự điều tiết và quản lý vĩ mô của Nhà nước. Để tồn tại và phát triển trên thị trường, đòi hỏi các ngân hàng hoạt động sản xuất kinh doanh phải hoạt động có hiệu quả. Do vậy, lợi nhuận là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng, bởi vì lợi nhuận là chỉ tiêu kinh tế tổng hợp duy nhất để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh. Lợi nhuận không chỉ là nguồn tài chính tích lũy để mở rộng kinh doanh mà còn là nguồn tài chính quan trọng để thực hiện nghĩa vụ tài chính với Nhà nước, tăng thu nhập quốc dân và khuyến khích người lao động gắn bó với công việc của mình. Vì vậy, việc phân tích tích lợi nhuận để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh, từ đó tìm ra các biện pháp để nâng cao lợi nhuận là vấn đề hết sức quan trọng và cần thiết với các ngân hàng. Từ đó ta thấy:

Giai đoạn 2018-2020 ACB chi nhánh KonTum vẫn còn một số khó khăn nhất định, đặc biệt trong công tác kinh doanh nhưng tăng trưởng về chênh lệch thu chi của chi nhánh vẫn đạt mức cao, tiêu biểu là cuối năm 2018 lợi nhuận sau thuế đạt 3,381 tỷ đồng và cuối năm 2019 tăng lên 3,743 tỷ đồng. Đến năm 2020 lợi nhuận sau thuế tăng lên 7,55 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước. Rõ ràng là chi phí tăng khá cao nhưng cùng với sự tăng trưởng ổn định của thu nhập, thu nhập có thể bù đắp chi phí. Đây có thể nói là tín hiệu đáng mừng cho chi nhánh và cũng giúp ACB chi nhánh KonTum dần khẳng định vị trí của mình trong toàn bộ hệ thống.

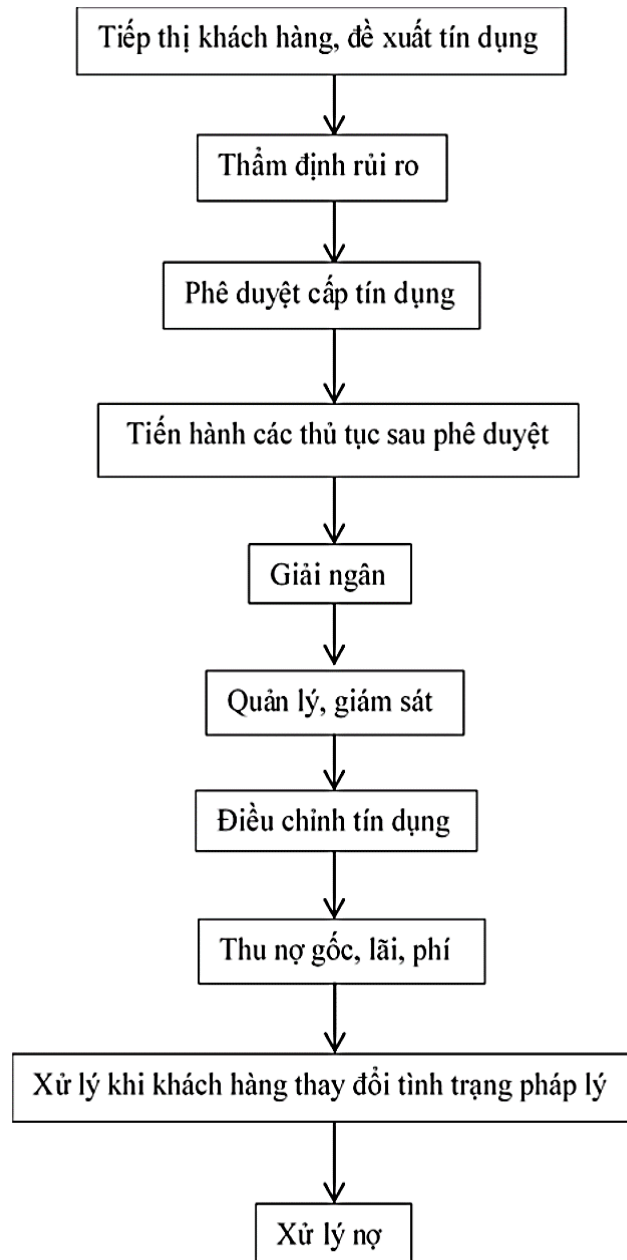


### 2.2.8. Những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh

<p><b><u>Thuận lợi</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nằm trên trục đường chính đông dân cư</li> <li>- Đội ngũ nhân viên trẻ và năng động</li> <li>- Tích cực trong đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, tăng chất lượng và số lượng thẻ</li> <li>- Am hiểu thị trường</li> <li>- Môi trường pháp lí thuận lợi</li> <li>- Tiềm lực tài chính của ngân hàng ở mức khá, tăng trưởng đều qua các năm</li> </ul>	<p><b><u>Khó khăn</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số lượng chi nhánh- phòng giao dịch còn ít, chưa tiếp cận được khách hàng ở xa</li> <li>- Hoạt động bán hàng chưa mạnh</li> <li>- Rắc rối trong việc làm thủ tục xử lí nợ làm giấy tờ 1 nơi- nộp tiền 1 nơi</li> <li>- Kinh doanh hiệu quả nhưng chỉ tiêu Vốn điều lệ, Vốn chủ sở hữu, Tổng tài sản vẫn chưa đạt mức mang tính cạnh tranh</li> </ul>
<p><b><u>Cơ hội</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các doanh nghiệp nhỏ và vừa đang phát triển</li> <li>- Các chính sách mới của Ngân hàng nhà nước</li> <li>- Môi trường kinh doanh của Việt Nam được đánh giá ổn định</li> <li>- Các Ngân hàng tăng cường đầu tư công nghệ số</li> <li>- Các hiệp định thương mại tự do</li> <li>- Lợi nhuận từ hoạt động tài chính phi tín dụng được gia tăng</li> </ul>	<p><b><u>Thách thức</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cạnh tranh giữa các ngân hàng trên cùng địa bàn</li> <li>- Mở rộng chi nhánh để tiếp cận các khách hàng ở xa</li> <li>- Đại dịch Covid- 19 vẫn đang diễn ra</li> <li>- Nhu cầu tín dụng giảm</li> <li>- Hạ tầng chi nhánh chưa đáp ứng nhu cầu của hội nhập</li> <li>- Thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao</li> </ul>

### 2.3. QUY TRÌNH CHO VAY KHDN TẠI NGÂN HÀNG ACB – CN KONTUM

### Sơ đồ 1: Quy trình cho vay KHDN tại ACB – CN KonTum



#### ***Bước 1: Tiếp thị khách hàng, đề xuất tín dụng.***

Bộ phận quản lý khách hàng (QLKH) chịu trách nhiệm Tiếp thị khách hàng, tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra mục đích yêu cầu cấp tín dụng. Hướng dẫn khách hàng cung cấp và lập hồ sơ tín dụng. Khảo sát thực tế hoạt động sản xuất, kinh doanh của KHDN, thu thập các thông tin liên quan để phục vụ cho mục đích phân tích, thẩm định tín dụng.

Căn cứ vào hồ sơ khách hàng cung cấp và các thông tin thu được trong quá trình thẩm định KHDN, lập báo cáo đề xuất tín dụng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Nếu cấp có thẩm quyền đồng ý phê duyệt, bộ phận QLKH chuyển hồ sơ tín dụng sang bộ phận quản lý rủi ro (QLRR) hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt cấp tín dụng. Nếu khoản tín dụng vượt thẩm quyền cấp tín dụng của Chi nhánh, trình Giám đốc chi nhánh ký công văn gửi hồ sơ tín dụng về Hội Sở Chính (HSC). Nếu cấp thẩm quyền phê duyệt không đồng ý, bộ phận QLKH thông báo từ chối cấp tín dụng đối với khách hàng.

**Bước 2: Thẩm định rủi ro.**

Bộ phận QLRR chịu trách nhiệm. Tiếp nhận hồ sơ đề xuất tín dụng từ bộ phận QLKH để đánh giá, lập báo cáo thẩm định rủi ro và trình cấp phê duyệt

**Bước 3: Phê duyệt cấp tín dụng.**

Cấp có thẩm quyền phê duyệt tín dụng xem xét hồ sơ, thực hiện phê duyệt tín dụng trên báo cáo đề xuất cấp tín dụng.

**Bước 4: Tiến hành các thủ tục sau phê duyệt.**

Bộ phận QLRR chịu trách nhiệm. Soạn thảo quyết định cấp tín dụng có thẩm quyền phê duyệt cấp tín dụng ký, gửi bộ phận QLKH để bộ phận QLKH thực hiện các bước tiếp theo. Bộ phận QLKH thông báo cấp tín dụng với khách hàng. Bộ phận QLKH soạn thảo hợp đồng cấp tín dụng, đảm bảo nội dung phù hợp với nội dung phê duyệt tín dụng và tuân thủ quy định của pháp luật và sau đó hai bên ký kết hợp đồng

**Bước 5: Giải ngân.**

Bộ phận QLKH tiếp thị và kiểm tra hồ sơ đề nghị giải ngân, lập đề xuất giải ngân. Sau đó chuyển hồ sơ đề nghị giải ngân cho bộ phận quản trị tín dụng (QTTD). Bộ phận QTTD tiếp nhận hồ sơ, xem xét, kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ giải ngân, hạn mức cấp tín dụng, thẩm quyền và chữ ký của người đề xuất, phê duyệt tín dụng. Sau khi xem xét kỹ hồ sơ, bộ phận QTTD và giao dịch khách hàng (GDKH) thực hiện giải ngân.

**Bước 6: Quản lý, giám sát**

Bộ phận QLKH và QLRR có trách nhiệm theo dõi, quản lý, giám sát khoản cấp tín dụng cho đến khi thanh lý hợp đồng tín dụng.

**Bước 7: Điều chỉnh tín dụng**

Căn cứ và đề nghị điều chỉnh tín dụng của khách hàng, hoặc đề xuất của bộ phận QLKH trên cơ sở nắm bắt được thông tin trong quá trình theo dõi, kiểm tra, giám sát khoản vay. Nội dung điều chỉnh tín dụng gồm: điều chỉnh tăng hạn mức tín dụng; điều chỉnh mục đích sử dụng vốn vay; gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn trả nợ; điều chỉnh điều kiện cấp tín dụng; điều chỉnh về bảo đảm của khoản tín dụng; gia hạn thời gian hiệu lực của hợp đồng cấp tín dụng hạn mức.

**Bước 8: Thu nợ gốc, lãi, phí.**

Bộ phận QLKH và bộ phận QTTD thông báo, đôn đốc khách hàng trả nợ gốc, lãi và phí đúng hạn. Sau đó, bộ phận QTTD, GDKH, QLKH thực hiện thu nợ gốc, lãi, phí bằng hình thức thu nợ tự động hoặc thu nợ thủ công.

**Bước 9: Xử lý khi khách hàng thay đổi tình trạng pháp lý.**

Bộ phận QLKH bám sát, theo dõi diễn biến của khách hàng để nắm bắt kịp thời, đầy đủ, chính xác những động thái chuẩn bị cho thay đổi tình trạng pháp lý của khách hàng để có phương án ứng xử kịp thời. Tùy phương án thay đổi tình trạng pháp lý cụ thể của khách hàng, căn cứ quy định pháp luật có liên quan, bộ phận QLKH đề xuất các biện pháp, công việc cần thực hiện phù hợp với quy định của pháp luật để đảm bảo đầy đủ quyền chủ nợ của ACB trình cấp thẩm quyền phê duyệt.

**Bước 10: Xử lý nợ.**

Ngay khi phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu hoặc khi phát hiện dấu hiệu rủi ro, bộ phận QLKH phối hợp với bộ phận QTTD thực hiện rà soát phân tích nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý nợ trình cấp thẩm quyền. Sau đó, triển khai các biện pháp xử lý nợ theo phê duyệt của cấp thẩm quyền như cơ cấu lại nợ; xử lý TSĐB; bán nợ; miễn giảm lãi để khuyến khích trả nợ; chứng khoán hóa khoản nợ; khởi kiện khách hàng ra tòa án để thu hồi nợ; sử dụng quỹ DPRR để xử lý chuyển hạch toán ngoại bảng;

## 2.4. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHDN TẠI NGÂN HÀNG ACB-CN KONTUM

### 2.4.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay KHDN

**Bảng 2.5: Doanh số, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ cho vay KHDN tại ACB chi nhánh Kon Tum ( 2018-2020)**  
(Đơn vị: Triệu đồng)

Năm	2018		2019		2020		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2019/2018		2020/2019	
							Số tiền (+/-)	% (+/-)	Số tiền (+/-)	% (+/-)
<b>Doanh số cho vay KHDN</b>	39.173	100	72.628	100	90.685	100	33.455	85,4	18.057	24,86
<b>Doanh số thu nợ cho vay KHDN</b>	9.236	23,57	19.253	22,50	36.163	39,87	10.017	108,5	16.910	87,83
<b>Dư nợ cuối kỳ cho vay KHDN</b>	29.937	76,42	83.312	73,50	137.834	60,13	53.375	178,3	54.522	65,44

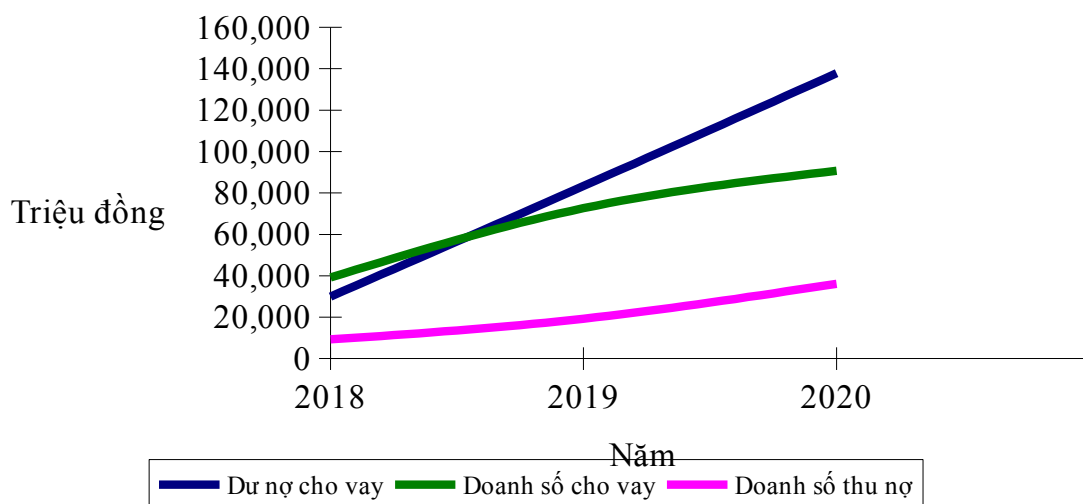
(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của ACB chi nhánh Kon Tum)

Qua bảng số liệu trên ta thấy hoạt động tín dụng DN của chi nhánh có sự tăng trưởng cao qua các năm nhưng không đều nhau. Tính đến cuối năm 2018, doanh số thu nợ là 9.236 triệu đồng và dư nợ cho vay KHDN cuối năm 2018 là 29.937 triệu đồng. Năm 2018 là một năm thành công của chi nhánh khi tổng dư nợ doanh nghiệp đạt 29.937 triệu đồng, tăng trưởng khá cao so với năm trước đó. Năm 2018 với các chính sách tiền tệ được cho là ổn định có phần nới lỏng đầu năm và thắt chặt cuối năm. Do lãi suất giảm các doanh nghiệp dễ dàng hơn trong việc tiếp cận vốn, cùng với chính sách tiền tệ ổn định chi nhánh đã mạnh dạn thúc đẩy hoạt động tín dụng DN.

Sang năm 2019, chi nhánh có sự tăng trưởng mạnh trong hoạt động cho vay KHDN: doanh số cho vay đạt 72.628 triệu đồng, tăng 85,4% tương ứng số tiền 33.455 triệu đồng so với năm 2018. Điều này cho thấy NH đã lấy được lòng tin của khách hàng, lượng khách hàng đến đề nghị vay vốn tại chi nhánh ngày càng tăng, ngoài ra nó còn cho thấy rõ định hướng mở rộng hoạt động cho vay KHDN của NH ACB. Doanh số thu nợ cũng tăng từ 9.236 triệu đồng lên 19.253 triệu đồng, nghĩa là tăng 10.017 triệu đồng tương ứng với tăng 108,5% so với năm 2018. Điều này do nhiều khoản vay KHDN đến hạn thanh toán, thêm vào đó, nền kinh tế nước ta đã có những phục hồi sau cuộc khủng hoảng tài

chính toàn cầu, các DN cần vốn để phục hồi hoạt động sản xuất.

Năm 2020 là năm với những thay đổi pháp lý quan trọng, nhiều biến động trên thị trường, nhiều khó khăn đối với cả Ngân hàng lẫn doanh nghiệp. Nhiều lần Chính phủ nhấn mạnh đến định hướng hạ lãi suất VND. Nỗ lực theo hướng này ghi nhận ở điểm đến 11%/năm của lãi suất huy động. Tuy nhiên, lạm phát gia tăng, cuộc đua lãi suất đột ngột bùng phát vào cuối năm làm cho thị trường nhiều xáo trộn. Lãi suất vay vốn VND cuối năm vọt lên quanh 18%/năm. Có được sự tăng trưởng mạnh mẽ như vậy chủ yếu là do chi nhánh đã đẩy mạnh hoạt động huy động vốn. Tất cả các yếu tố đó dẫn đến dư nợ cuối năm 2019 của chi nhánh tăng 178,3% tương ứng với 53.375 triệu đồng.



**Biểu đồ 2.1: Mức độ tăng trưởng cho vay KHDN tại NHTMCP ACB (2018 -2020)**

Nhìn vào đồ thị trên ta có thể thấy rõ hơn sự tăng trưởng trong hoạt động cho vay KHDN tại chi nhánh trong thời gian vừa qua. Sang năm 2020, doanh số cho vay KHDN là 90.685 triệu đồng, vẫn tiếp tục có sự tăng lên về số lượng nhưng mức tăng trưởng không mạnh như năm 2019, (24,86% so với năm 2019). Trái lại, doanh số thu nợ lại tăng mạnh hơn so với năm 2018. Nếu như doanh số thu nợ năm 2020 tăng 10.017 triệu đồng so với năm 2018 thì năm 2020 so với năm 2019 là 16.910 triệu đồng. Điều này cho thấy, công tác thu nợ của chi nhánh khá tốt, các khoản nợ được hoàn trả đúng hạn. Dư nợ cho vay KHDN cuối năm 2020 tăng 65,44% so với năm 2019 lên mức 137.834 triệu đồng. Mặc dù chưa đạt được đà tăng trưởng như năm 2019, nhưng đây cũng là con số đáng vui mừng vì nó cho thấy rằng chi nhánh có tốc độ tăng trưởng cho vay KHDN khá nhanh trong 3 năm vừa qua.

#### **a. Tốc độ tăng trưởng doanh số**

Mức độ tăng trưởng của doanh số cho vay KHDN tại NH trong những năm qua luôn được duy trì ở mức cao. Điều này chứng tỏ Chi nhánh đã có những tiến bộ vượt bậc trong hoạt động cho vay.

**Bảng 2.6: Doanh số cho vay tại NH ACB – CN KonTum (2018 – 2020)***Đơn vị: Triệu đồng*

CHỈ TIÊU	2018	2019		2020	
	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
<b>Tổng doanh số cho vay</b>	82.720	240.380	190	360.10	49.804
<b>Doanh số cho vay KHDN</b>	39.173	72.628	33.455	90.685	24.86
<b>Tỷ trọng (%)</b>	47.35	30.21		25.18	

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của ACB chi nhánh Kon Tum)

Doanh số cho vay của Ngân hàng tăng liên tục qua 3 năm 2018 – 2020 đã thể hiện bước đột phá khá quan trọng trong việc tìm kiếm KHDN, mở rộng tín dụng nhằm đem lại lợi nhuận ngày càng cao cho Ngân hàng, uy tín và vị thế của Ngân hàng ngày càng vững mạnh, tạo được lòng tin và uy tín từ phía khách hàng, thu hút ngày càng đông khách hàng đến giao dịch với Ngân hàng. Mặc dù trong giai đoạn 2018 – 2020, nền kinh tế có nhiều biến động nhưng doanh số cho vay của Chi nhánh vẫn đạt tốc độ tăng trưởng cao.

Năm 2019, doanh số cho vay đạt 72.628 tỷ tăng 33.455% so với năm 2018 và chiếm tỷ trọng 30.21% tổng doanh số cho vay. Đến năm 2020, doanh số cho vay đạt 90.685 tỷ đồng, tăng 24.86% so với năm 2019 chiếm tỷ trọng 25.18% trong tổng doanh số cho vay. Doanh số cho vay của Chi nhánh tăng trong những năm qua, một phần thể hiện sự phát triển của nền kinh tế, khiến nhu cầu vay vốn để đầu tư mở rộng sản xuất tăng mạnh. Mặt khác, thể hiện Chi nhánh đã có những biện pháp đúng đắn để phát triển hoạt động cho vay như nỗ lực tìm kiếm khách hàng mới, tăng cường hợp tác với khách hàng lâu năm có hoạt động kinh doanh ổn định, tình hình tài chính lành mạnh.

Ta có thể thấy mặc dù doanh số cho vay KHDN đều tăng qua các năm tuy nhiên tỷ trọng lại giảm cụ thể 47.35% ở năm 2018 xuống còn 30.21% ở năm 2019 và còn 25.18% ở năm 2020. Nguyên nhân là do sự cạnh tranh khốc liệt của các NHTM, các NHTM đua nhau ra nhiều chính sách tín dụng nhằm ưu đãi các khách hàng, đặc biệt là đối với các KHDN. Vì vậy để có thể phát triển cho vay KHDN trong giai đoạn hiện này, NH ACB Chi nhánh Kon Tum cần có những định hướng, chiến lược cụ thể đối với đối tượng KHDN này để có thể giữ chân được khách hàng cũ, và phát triển thêm khách hàng DN mới, tăng dư nợ và lợi nhuận trong hoạt động cho vay đối với KHDN.

***b. Tốc độ tăng trưởng doanh số dư nợ cho vay KHDN hàng năm***

**Bảng 2.7. Tăng trưởng doanh số dư nợ tại NH ACB (2018-2020)***Đơn vị: Triệu đồng*

Năm	2018	2019	2020	Chênh lệch
-----	------	------	------	------------

Chỉ tiêu	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2019/2018		2020/2019	
				Số tiền (+/-)	% (+/-)	Số tiền (+/-)	% (+/-)
<b>Doanh số thu nợ cho vay KHDN</b>	9.236	19.253	36.163	10.017	108,5	16.910	87,83

Đòi đòi với công tác cho vay thì công tác thu nợ cũng là công tác hết sức khó khăn và vô cùng quan trọng. Doanh số thu nợ cũng thể hiện phần nào hiệu quả công tác tín dụng và hiệu quả trong việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Và doanh thu thu nợ của khách hàng như sau: ta thấy rằng công tác thu nợ trong 3 năm qua đã được sự quan tâm tích cực của đội ngũ cán bộ công nhân viên NH ACB Kon Tum, Ngân hàng đã có mối quan hệ tốt với chính quyền địa phương để hỗ trợ Ngân hàng trong công tác thu hồi và xử lý nợ đến hạn, nợ quá hạn. Từ đó làm cho doanh số thu nợ tăng liên tục, tăng lên theo tốc độ cao năm sau luôn cao hơn năm trước. Cụ thể: doanh số thu nợ năm 2019 là 19.253 triệu đồng, tăng hơn 10.017 triệu đồng so với năm 2018 là 9.236 triệu đồng, tỷ trọng chênh lệch năm 2019/2018 là 108,5%. Đồng thời qua năm 2020 với uy tín ngày càng cao cùng sản phẩm hấp dẫn với nhiều chính sách ưu đãi và chất lượng phục vụ tốt đã giúp NH thu hút được nhiều KHDN sử dụng dịch vụ tại NH kết quả là doanh số thu nợ cũng tăng lên 36.163 triệu đồng tăng lên 16.910 triệu đồng so với năm 2019, tăng đột biến chênh lệch 2020/2019 là 87,83%. Điều này chứng tỏ hiệu quả cho vay KHDN của NH ngày càng tăng, đồng thời vốn vay Ngân hàng đã góp phần cải thiện đời sống của khách hàng, thúc đẩy sự phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Kon Tum.

#### **2.4.2 Cơ cấu dư nợ cho vay KHDN**

##### **a. Cơ cấu dư nợ cho vay KHDN theo thời hạn vay**

**Bảng 2.8: Dư nợ cho vay KHDN theo thời hạn vay tại ACB – CN Kon Tum (2018-2020)**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Năm	2018		2019		2020		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2019/2018		2020/2019	
		Chỉ tiêu		Số tiền		%	Số tiền	%		
Tổng dư nợ cho vay KHDN	29.937	100	83.312	100	137.834	100	53.375	178,29	54.522	65,44
Cho vay KHDN ngắn hạn	2.095	6,99	6.571	7,8	10.179	7,38	4.476	213,36	3.608	54,9
Cho vay KHDN trung, dài hạn	28.842	92,01	76.561	92,2	127.655	92,6	47.719	165,44	52.094	68,04

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của NHTMCP Á Châu chi nhánh Kon Tum)

Quy mô hoạt động của Ngân hàng được thể hiện rõ qua tổng dư nợ cho vay KHDN và dư nợ là chỉ tiêu liên quan trực tiếp đến việc tạo ra lợi nhuận cho Ngân hàng.

Dư nợ cho vay KHDN gia tăng cả về doanh số lẫn tốc độ tăng trưởng. Năm 2019 dư nợ tăng 53.375 triệu (178.3%) so với năm 2018, và năm 2020 tăng 54.522 triệu (65.44%) so với 2019. Như vậy, nhìn chung, trong thời tổng dư nợ TDDN có xu hướng tăng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng năm 2020 chậm hơn so với năm 2019. Nguyên nhân đầu tiên là lãi suất, lãi suất huy động năm 2020 của các ngân hàng tương đối cao dẫn đến lãi suất cho vay cao, bên cạnh đó nguồn vốn huy động khan hiếm nên chi phí cho vay trở lên đắt đỏ hơn. Trong năm 2020, lạm phát tuy đã giảm nhiệt nhưng vẫn còn ở mức 18,6%, chi phí sản xuất tăng cao khiến cho nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp giảm, DN gặp khó khăn trong việc thanh toán các khoản nợ. Bên cạnh đó chính sách thắt chặt tín dụng của NHNN đã khiến các ngân hàng gặp nhiều khó khăn khi mở rộng cho vay. Tuy nhiên, các con số trên đã cho thấy chi nhánh đã tạo điều kiện dễ dàng hơn cho các DN tiếp cận vốn để sản xuất kinh doanh. Ngân hàng đã đơn giản hóa các thủ tục, hướng dẫn, giúp đỡ chu đáo các DN có nhu cầu trong việc hoàn hiện thủ tục, tư vấn phương án kinh doanh cho các DN có nhu cầu vay vốn.

Bảng số liệu trên cho thấy rằng, cho vay KHDN trung và dài hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay KHDN của chi nhánh. Năm 2018 cho vay KHDN trung- dài hạn chiếm 92,01% tổng dư nợ cho vay KHDN tương đương với 28.842 triệu đồng trong khi đó cho vay KHDN ngắn hạn chỉ là 2.095 triệu đồng (6,99%).

Sang năm 2019, cho vay KHDN trung- dài hạn tăng thêm 47.719 triệu đồng tức là tăng 165,44% so với năm 2018. Còn cho vay KHDN ngắn hạn có tốc độ tăng nhanh hơn, tăng 213,36% so với năm 2018. Điều này kéo theo một sự thay đổi về tỷ trọng trong tổng dư nợ cho vay KHDN năm 2019. Tỷ trọng cho vay KHDN ngắn hạn là 7,8% trong khi đó



tỷ trọng trung- dài hạn là 92,2%.

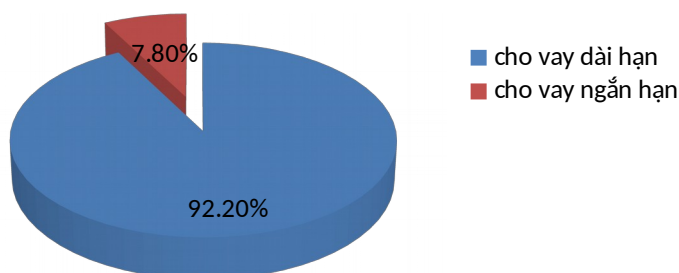
Năm 2020 cho thấy sự chuyển dịch về cơ cấu dư nợ về thời hạn cho vay KHDN rõ rệt hơn, với 7,38% tổng dư nợ cho vay KHDN là ngắn hạn, và trung, dài hạn là 92,6%. Vẫn tiếp tục có sự tăng lên trong từng loại cho vay KHDN theo thời hạn, nhưng xét về tốc độ thì cho vay tiêu dùng ngắn hạn có tốc độ tăng nhanh hơn (154,9%) trong khi cho vay KHDN trung-dài hạn là 68,04%. Điều này thể hiện sự chọn lọc khách hàng, hạn chế rủi ro tín dụng của ngân hàng trong tình hình nền kinh tế đang có nhiều biến động khó lường và mang nhiều nguy cơ rủi ro.

**Nhận xét:** Qua bảng 2.8 ta có thể thấy tổng dư nợ cho vay KHDN tăng mạnh qua các năm, NH ACB – Chi nhánh Kon Tum đã tập trung phần lớn nguồn vốn vào cho vay trung và dài hạn đưa tỷ trọng dư nợ trung và dài hạn chiếm đa số trong tổng dư nợ và có xu hướng tăng liên tục. Kon Tum là một tỉnh đang trên đà phát triển, nhu cầu vốn để phục vụ trong sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp là lớn. Để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của vùng, đồng thời mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng thể hiện ở chỉ tiêu dư nợ cho vay KHDN ngắn hạn, trung và dài hạn đều tăng mạnh qua 3 năm đặc biệt là trung và dài hạn. Qua đó cho thấy quy mô hoạt động tín dụng của ngân hàng ngày càng được mở rộng, hoạt động của Ngân hàng ngày càng lớn mạnh, vị thế cạnh tranh ngày cao.

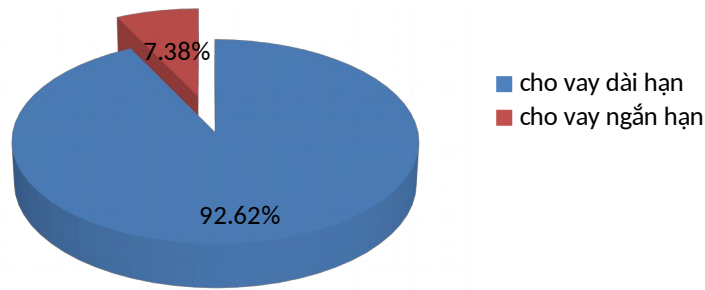
**2018**



**2019**



2020



**Biểu đồ 2.2 : Cơ cấu dư nợ cho vay KHDN**

**b. Cơ cấu dư nợ phân theo nhóm nợ**

**Bảng 2.9. Cơ cấu dư nợ phân theo nhóm nợ cho vay KHDN tại ACB CN KonTum ( 2018-2020)**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
<b>TỔNG DƯ NỢ</b>	<b>29.937</b>	<b>83.312</b>	<b>137.834</b>
<b>Nợ đủ tiêu chuẩn (1)</b>	<b>29.910</b>	<b>82.628</b>	<b>136.497</b>
<i>Tỷ trọng</i>	<i>99.91%</i>	<i>99.18%</i>	<i>99.03%</i>
<b>Nợ cần chú ý (2)</b>	<b>0.009</b>	<b>0</b>	<b>0.056</b>
<i>Tỷ trọng</i>	<i>0.03%</i>	<i>0%</i>	<i>0.04%</i>
<b>Nợ dưới tiêu chuẩn (3)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Tỷ trọng</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<b>Nợ nghi ngờ (4)</b>	<b>0</b>	<b>0.684</b>	<b>0</b>
<i>Tỷ trọng</i>	<i>0%</i>	<i>0.82%</i>	<i>0%</i>
<b>Nợ có khả năng mất vốn (5)</b>	<b>0.018</b>	<b>0</b>	<b>1.281</b>
<i>Tỷ trọng</i>	<i>0.06%</i>	<i>0%</i>	<i>0.93%</i>

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của ACB chi nhánh Kon Tum)*

Qua bảng 2.9 ta có thể nhận thấy dư nợ cho vay KHDN đủ tiêu chuẩn vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu mặc dù đang có xu hướng giảm trong khi đó nợ quá hạn chiếm tỷ trọng rất nhỏ lại có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2018, tình hình các nhóm nợ của Ngân hàng rất tốt và khả quan. Nợ đủ tiêu chuẩn chiếm tới 99,91% phần trong tổng dư nợ. Năm 2018 đánh dấu một năm thị trường tài chính ổn định, nguồn vốn huy động tăng, lãi suất cho vay giảm so với những năm trước. Nhu cầu vay vốn của KH nhiều, cung vốn vay của Ngân hàng dồi dào nên dư nợ cho vay tăng.

Sang năm 2019, nợ đủ tiêu chuẩn tuy vẫn chiếm tỷ trọng rất lớn (99.18%) nhưng đã giảm 0.73% so với năm 2018. Nguyên nhân là do nợ quá hạn đã tăng lên nhiều so với năm ngoái. Cũng giống như năm 2019, năm 2020 tỷ lệ nợ đủ tiêu chuẩn tiếp tục giảm xuống chỉ còn 99.03%, trong khi đó nợ quá hạn và nợ xấu đã tăng lên. Ngoài nguyên nhân là nền kinh tế gặp khó khăn thì phải kể đến sự quản lý chất lượng tín dụng chưa tốt.

Ngoài ra lạm phát tăng cao, các doanh nghiệp vẫn còn gặp rất nhiều cản trở để có thể phát triển cũng là một nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu tăng cao trong những năm gần đây.

#### 2.4.3. Chỉ tiêu hệ số thu nợ

**Bảng 2.10: Hệ số thu nợ cho vay KHDN tại ACB-CN KonTum (2018-2020)**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Năm	2018	2019	2020
<b>Chỉ tiêu</b>			
Doanh số thu nợ cho vay KHDN (triệu đồng)	9.236	19.253	36.163
Doanh số cho vay KHDN (triệu đồng)	39.173	72.628	90.685
Hệ số thu nợ (%)	23,58	26,51	39,88

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của ACB chi nhánh Kon Tum)*

Hệ số thu hồi nợ phản ánh công tác thu nợ của ngân hàng là tốt hay chưa, đồng thời nó cũng phản ánh khả năng trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên việc xem xét hệ số thu hồi nợ với nhiều khoản vay, khác nhau về kỳ hạn là không đơn giản, cần xem xét nó trong nhiều mối quan hệ. Song một tỷ lệ thu hồi càng cao càng được khuyến khích.

Các khoản cho vay KHDN có thời hạn trung hạn của chi nhánh chiếm tỷ trọng tương đối lớn trong tổng dư nợ cho vay KHDN của chi nhánh. Chính vì thế mà hệ số thu hồi nợ của chi nhánh trong thời gian qua không cao. Điều này không phản ánh được khả năng thu hồi nợ của chi nhánh là kém hay không. Bên cạnh đó, chúng ta cũng phải nhìn nhận dưới góc độ sự tăng lên của hệ số thu hồi nợ tại NH có sự tăng lên qua các năm. Năm 2018, hệ số thu nợ là 23,58%. Năm 2019 là 26,51% và năm 2020, sau 3 năm có nhiều khoản vay đến thời điểm đáo hạn, nên doanh số thu nợ năm 2019 là 36.163 triệu đồng trên doanh số cho vay KHDN năm 2020 là 90.685 triệu đồng nâng hệ số thu nợ lên 39.88%.

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

**Bảng 2.11: Vòng quay vốn tín dụng cho vay KHDN tại ACB- CN KonTum (2018-2020)**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Năm	2018	2019	2020
<b>Chỉ tiêu</b>			
Doanh số thu nợ cho vay KHDN (triệu đồng)	9.236	19.253	36.163
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHDN	29.937	83.312	137.834
Dư nợ cho vay KHDN bình quân	29.937	56.625	110.573
Vòng quay vốn tín dụng (lần)	0,31	0,34	0,33

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của ACB chi nhánh Kon Tum)*

Vòng quay vốn tín dụng phản ánh khả năng quay vòng vốn của ngân hàng là nhanh hay chậm, việc luân chuyển vốn để cho vay đối với khách hàng nhiều hay ít. Nhìn vào bảng số liệu trên, ta thấy vòng quay vốn tín dụng của chi nhánh khá khiêm tốn. Năm 2018 là 0,31 lần/ năm, năm 2019 là 0,34 lần/ năm và năm 2020 là 0,33 lần/ năm. Vòng

quay vốn tín dụng càng cao chứng tỏ khả năng luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng càng nhanh và nó phản ánh được phần nào hiệu quả hoạt động cho vay của chi nhánh. Hệ số thu nợ như đã trình bày ở trên là chưa cao do yếu tố khách quan là các khoản giải ngân chưa đến thời kỳ đáo hạn. Do vậy mà vòng quay vốn tín dụng chưa đi vào quỹ đạo của nó. Trong năm tới, chi nhánh cần phải có biện pháp làm cho chỉ số vòng quay vốn tín dụng tăng lên và ổn định nhằm làm cho khả năng sinh lợi từ đồng vốn đầu tư sẽ nhanh và cao hơn, tạo điều kiện cho việc nâng cao lợi nhuận.

#### 2.4.5. Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay KHDN

**Bảng 2.12. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHDN tại NHTMCP Á Châu (2018-2020)**

Đơn vị: %			
Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Tỷ lệ nợ quá hạn	0.03%	0.82%	0.97%
Tỷ lệ nợ xấu	0.06%	0.82%	0.93%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của NHTMCP Á Châu chi nhánh Kon Tum)

Dựa trên các chỉ tiêu về tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu thì từ thời gian từ năm 2018 đến nay chất lượng hoạt động cho vay KHDN của NHTMCP Á Châu vẫn trong trạng thái an toàn có tỉ lệ nợ quá hạn và nợ xấu thấp.

Năm 2018 tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu đạt mức thấp nhất trong 3 năm trở lại đây, với tỷ lệ nợ quá hạn chỉ chiếm 0.03% và tỷ lệ nợ xấu là 0.06%. Có được điều này là do ban lãnh đạo NH đã chỉ đạo và quản lý tốt rủi ro hoạt động cho vay chi nhánh. Đồng thời nền kinh tế trong năm này có dấu hiệu phục hồi nên tốc độ tăng trưởng cho vay tăng, các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh có lợi nhuận nên có khả năng thanh toán nợ cho Ngân hàng.

Năm 2019 chi nhánh vẫn tiếp tục theo đuổi chính sách ưu tiên chất lượng và đã đạt được thành tựu đáng kể khi tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu luôn duy trì ở mức dưới 1%. Tỷ lệ nợ quá hạn ở mức thấp (0.82%) tuy nhiên có phần tăng hơn so với năm 2018, đồng thời tỷ lệ nợ xấu cũng cao hơn năm trước đó (0.82%).

Năm 2020, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu có dấu hiệu tăng và chiếm tỷ lệ cao nhất trong 3 năm gần đây. Tỷ lệ nợ quá hạn đạt tới 0.97%, trong đó phần lớn là do nợ xấu, chiếm 0.93% tổng dư nợ. Nguyên nhân do lãi suất tăng cao khiến các doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc thanh toán nợ, mặc dù những tháng cuối năm lãi suất có dấu hiệu giảm xong các khoản nợ xấu trong năm quá lớn nên tỷ lệ nợ xấu vẫn cao. Ngoài ra tỷ giá biến động cuối năm cũng là một bất lợi cho ACB nói riêng cũng như toàn ngành Ngân hàng.

#### 2.4.6. Mức sinh lời từ hoạt động cho vay KHDN

##### a. Thu nhập của hoạt động cho vay KHDN

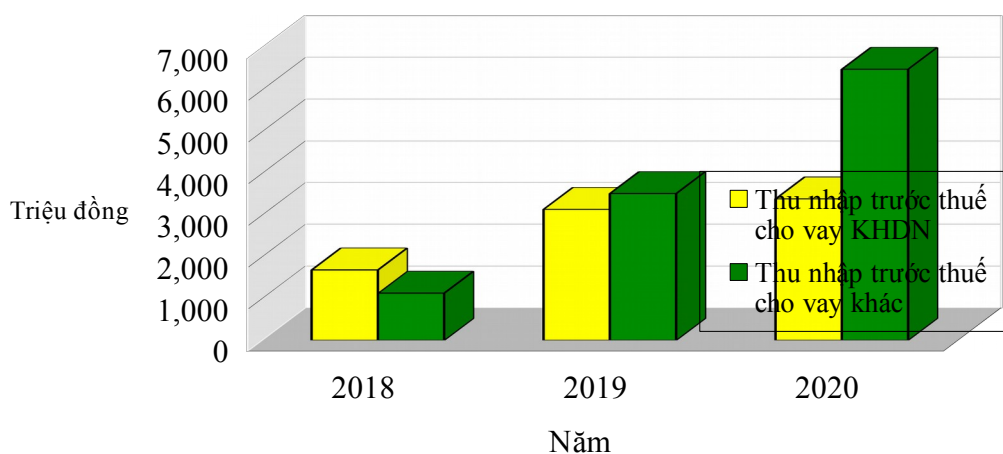
**Bảng 2.13: Thu nhập từ cho vay KHDN tại ACB CN KonTum (2018-2020)**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Năm	2018		2019		2020	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Thu nhập trước thuế của hoạt động cho vay	2.813	100	6.654	100	9.886	100
Thu nhập trước thuế của cho vay KHDN	1.607	57,13%	3.085	46,36%	3.323	33,67%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của ACB chi nhánh Kon Tum)

Quan sát bảng số liệu trên có thể thấy rằng năm 2018, cho vay KHDN đem lại thu nhập khá lớn cho chi nhánh xét trong tổng thu nhập từ hoạt động cho vay, chiếm 57,13% tương ứng với số tiền 1.607 triệu đồng. Dự nợ cho vay KHDN chiếm 37,09 % tổng dư nợ cho vay của chi nhánh. Thêm vào đó khoản thu từ lãi cho vay của cho vay KHDN lớn hơn lãi thu từ hoạt động cho vay đối với tiêu dùng cho vay khác. Sang năm 2019 và 2020, tỷ trọng thu nhập trước thuế của cho vay KHDN có xu hướng giảm đi trong tổng thu nhập từ hoạt động cho vay (năm 2019: 46,36% tương ứng với 3.085 triệu đồng; năm 2020: 33,67% tương ứng với 3.323 triệu đồng).



### **Biểu đồ 2.3: Thu nhập từ cho vay KHDN tại ACB CN KonTum (2018-2020)**

Cho vay hay cấp tín dụng là hoạt động đem lại nguồn thu chủ yếu cho các ngân hàng. Thu nhập từ hoạt động cho vay giúp ngân hàng có thể bù đắp mọi chi phí từ hoạt động huy động vốn, chi phí cho cán bộ công nhân viên... và nhiều chi phí khác. Tỷ trọng của cho vay KHDN trong tổng thu nhập từ hoạt động cho vay là khá lớn. Điều này cho thấy vai trò của cho vay KHDN trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Mặc dù tại NH, tỷ trọng này có xu hướng giảm trong vài năm gần đây, nhưng nó vẫn đạt được mức tăng về số tuyệt đối, đem lại nguồn thu lớn cho chi nhánh.

#### **b. Lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay KHDN**

Lợi nhuận là một chỉ tiêu tổng hợp để đánh giá chất lượng kinh doanh của NHTM. Hơn thế nữa, ngân hàng lại là lĩnh vực rất nhạy cảm với thị trường nên tiềm ẩn nhiều rủi ro. Vì vậy mục tiêu làm thế nào để đạt được lợi nhuận cao nhất nhưng mức độ rủi ro thấp

nhất mà vẫn đảm bảo chấp hành đúng các quy định của NHNN luôn là vấn đề quan tâm của các ngân hàng nói chung và ngân hàng ACB nói riêng. Để thấy rõ hơn kết quả hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực cho vay KHDN của NH ACB chi nhánh Kon Tum trong thời gian qua, ta xem xét bảng số liệu sau:

**Bảng 2.14: Lợi nhuận từ cho vay KHDN tại ACB CN KonTum (2018-2020)**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Năm	2018	2019		2020			
	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch so với 2018		Số tiền	Chênh lệch so với 2019	
			Số tiền	%		Số tiền	%
Doanh thu cho vay KHDN	7.113	17.564	10.451	146,93	22.138	4.574	26,04
Chi phí cho vay KHDN	5.428	14.426	8.998	165,77	18.749	4.323	29,97
Lợi nhuận trước thuế cho vay KHDN	1.685	3.138	1.453	86,231	3.389	251	7,00
Doanh thu cho vay KHDN/ Chi phí cho vay KHDN (lần)	1,31	1,22			1,18		

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018-2020 của NHTMCP ACB chi nhánh Kon Tum)*

Năm 2018, doanh thu từ cho vay KHDN của chi nhánh là 7.113 triệu đồng, chi phí của hoạt động này là 5.428 triệu đồng, dẫn đến thu nhập trước thuế đạt 1.685 triệu đồng. Năm 2019, doanh thu từ cho vay KHDN là 17.563 triệu đồng, chi phí là 14.426 triệu đồng dẫn đến thu nhập trước thuế là 3.138 triệu đồng.

Chi nhánh có bước phát triển đáng kể trong hoạt động cho vay KHDN. Điều đó thể hiện ở các chỉ tiêu tăng mạnh như: doanh thu tăng 146,93 % tương đương với 10.421 triệu đồng. Thế nhưng chi phí cho cho vay KHDN tăng với tốc độ nhanh hơn, tăng 165,77% làm cho thu nhập trước thuế mặc dù tăng cao nhưng chỉ tăng 86,231%

Sang năm 2020, chi nhánh vẫn tiếp tục có sự tăng về doanh thu và lợi nhuận, thế nhưng sức bật không được mạnh như năm 2019. Điều này là do năm 2020, hoạt động của chi nhánh đã đi vào ổn định với một lượng khách hàng mà một địa bàn hoạt động quen thuộc. Mức tăng của doanh thu từ cho vay KHDN năm 2020 là 26,04% so với năm 2019, và chi phí cho vay KHDN lại tiếp tục tăng mạnh hơn so với doanh thu tức là tăng 29,97% dẫn đến thu nhập trước thuế năm 2020 chỉ tăng 7% tương ứng với 251 triệu đồng.

Nhận xét tổng quan thì qua 3 năm vừa qua, mặc dù hoạt động cho vay KHDN của NH từng bước phát triển, có những thời điểm tăng rất mạnh, có thời điểm tăng nhẹ, nhưng chi nhánh cũng cần phải có những giải pháp làm giảm thiểu chi phí cho vay KHDN, đặt vào mối tương quan với doanh thu từ cho vay KHDN để đạt được mức độ tăng trưởng đều và vững mạnh trong những năm sắp tới.

## 2.5. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHDN TẠI ACB – CN KON TUM

### 2.5.1. Những mặt đạt được

Những năm 2018-2020, chi nhánh đã có những cố gắng đáng kể để nâng cao hiệu quả cũng như mở rộng hoạt động cho vay KHDN được trong thời gian qua là không thể phủ nhận. Những kết quả đó được thể hiện:

**Một là:** Doanh số cho vay và dư nợ cho vay KHDN tăng lên liên tục trong 3 năm 2018-2020. Điều này chứng tỏ Chi nhánh đã có những chính sách khách hàng hợp lý, linh hoạt, đa dạng hóa cơ cấu khách hàng đã giúp cho Chi nhánh vừa giữ được khách hàng truyền thống vừa thu hút được nhiều khách hàng mới.

**Hai là:** Tỷ trọng dư nợ tín dụng đối với cho vay KHDN có sự dịch chuyển và ngày càng tăng lên trong hoạt động tín dụng. Điều này rất phù hợp với tầm nhìn phấn đấu trở thành một trong những NH bán lẻ hiện đại và đa năng hàng đầu Việt Nam

**Ba là:** Lợi nhuận tăng hơn năm trước, thu nhập của cán bộ nhân viên được ổn định và từng bước được cải thiện.

**Bốn là:** Cho vay KHDN đem lại cho chi nhánh một khoản doanh thu tương đối trong tỷ trọng doanh thu từ hoạt động cho vay. Doanh thu từ cho vay KHDN tăng lên hàng năm đóng góp một phần không nhỏ vào sự tăng trưởng của NH ACB.

**Năm là:** Uy tín và thương hiệu mà NH ACB xây dựng được trong tâm trí khách hàng là một kết quả rất đáng khen ngợi đầu tiên., những khách hàng của khách hàng tìm đến chi nhánh để sử dụng sản phẩm dịch vụ là một sự động viên, khích lệ cán bộ công nhân viên của NH.

**Sáu là:** Thái độ và trình độ của cán bộ công nhân viên. Qua phản hồi của khách hàng cũng như kết quả hoạt động cho vay KHDN cho thấy, cán bộ công nhân viên chi nhánh có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như thái độ niềm nở, nhiệt tình trong công việc và với khách hàng.

**Bảy là:** NH ACB thực hiện tốt các văn bản ban hành của NHNN cũng như quy định của pháp luật liên quan hoạt động tín dụng nói chung và cho vay KHDN nói riêng, như: quy định về trần lãi suất, thời hạn cho vay tối đa đối với khoản cho vay KHDN, đối tượng cho vay ... Điều này đảm bảo tính minh bạch, rõ ràng trong hoạt động tín dụng giữa ngân hàng với khách hàng.

**Tám là:** Tất cả các cán bộ công nhân viên chi nhánh, từ chuyên viên tín dụng tới chuyên viên các phòng ban khác, thậm chí cả những nhân viên không chuyên trách cũng tham gia vào quá trình tìm kiếm cũng như giới thiệu sản phẩm cho vay KHDN. Chính vì thế mà số lượng khách hàng biết đến cho vay KHDN của NH ACB qua đội ngũ cán bộ công nhân viên chiếm tỷ trọng lớn như thế.

### 2.5.2. Những mặt hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được như trên thì Chi nhánh vẫn còn những hạn chế cần khắc phục:

- Nợ xấu, quá hạn vẫn có xu hướng tăng trong những năm gần đây kể cả về số tuyệt đối lẫn tỷ trọng của nợ quá hạn trên tổng dư nợ. Nợ xấu, nợ quá hạn của chi nhánh đối với doanh nghiệp lớn tuy vẫn nằm trong tỷ lệ cho phép, nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Ngoài ra xét về độ lớn, số lượng nợ xấu khá nhiều do tổng dư nợ cho vay KHDN nhiều, khiến chi nhánh phải trích dự phòng rủi ro cao làm ảnh hưởng tới lợi nhuận.

- Mặc dù có sự cố gắng nỗ lực rất lớn từ phía các cán bộ ngân hàng nhưng tình hình xử lý các khoản nợ, thu hồi nợ vẫn chưa đạt kết quả cao. Số tiền thu nợ còn thấp. Điều này gây thất thoát vốn, ảnh hưởng tới uy tín cũng như hiệu quả cho vay của chi nhánh

- Doanh thu thu được từ cho vay KHDN tăng cao nhưng mức sinh lời từ hoạt động này vẫn còn thấp do chi phí phát sinh cho hoạt động này cũng cao hơn so với các loại cho vay khác.

- Về chất lượng hoạt động cho vay KHDN tại NH qua phân tích ta thấy rằng, hệ số thu hồi nợ cho vay KHDN của chi nhánh khá khiêm tốn và vòng quay vốn tín dụng của hoạt động cho vay KHDN còn hơi chậm.

### **2.5.3. Nguyên nhân tồn tại**

#### **➤ Về phía ngân hàng**

Cơ cấu vốn thì chủ yếu là nguồn vốn cho vay trung và dài hạn nên bị hạn chế cho vay ngắn hạn. Các DN có lĩnh vực hoạt động rất đa dạng, thông tin về khách hàng còn hạn chế vì vậy làm cho công tác thẩm định chưa thực sự đạt hiệu quả. Bên cạnh đó, quy định về tài sản đảm bảo cũng là một điều kiện khó mà không phải doanh nghiệp nào cũng đáp ứng được.

Hoạt động Marketing của ngân hàng đã được chi nhánh quan tâm nhưng chưa thực sự đúng mức. Nhiều doanh nghiệp còn chưa thực sự hiểu biết thông tin về hoạt động của ngân hàng mà đặc biệt là những thông tin mang tính mới, cập nhật như về thủ tục vay vốn, cơ chế tín dụng, dịch vụ ngoại hối, thanh toán quốc tế... Cho nên quan hệ giữa doanh nghiệp với ngân hàng vẫn là mối quan hệ một chiều là chủ yếu. Khách hàng đến với ngân hàng khi họ thiếu vốn còn ngân hàng thì thiếu sự chủ động tìm kiếm khách hàng. Điều này sẽ cản trở đến việc mở rộng việc cho vay.

Chất lượng đội ngũ cán bộ vẫn có những hạn chế nhất định, đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ, đầy nhiệt huyết và tinh thần làm việc, song kinh nghiệm chưa được trau dồi nhiều, đôi khi dẫn đến việc thẩm định cho vay dễ xảy ra những sai sót: chưa đưa ra được những đánh giá chính xác về khách hàng, thẩm định tài sản đảm bảo chưa sát với giá trị thực tế của nó, từ đó có thể dẫn đến những quyết định cho vay sai lầm.

#### **➤ Về phía Doanh Nghiệp**

Năng lực tài chính và năng lực quản lý còn kém đã hạn chế khả năng vay vốn của ngân hàng đối với một số DN. Vì chiến lược kinh doanh chưa cụ thể và không có những dự án khả thi nên không đủ thuyết phục ngân hàng cho vay vốn. Bên cạnh đó, tình hình sản xuất kinh doanh của DN thường không ổn định, một số DN làm ăn phi pháp, các doanh nghiệp mới thành lập, cơ sở vật chất còn thiếu thốn, tình hình tài chính chưa ổn định, khó có thể đáp ứng được yêu cầu cho vay.



Các DN hầu hết chưa thực hiện nghiêm túc chế độ hoạch toán, kế toán theo pháp lệnh hoạch toán kế toán. Điều đó đã dẫn đến tình hình tài chính của doanh nghiệp không minh bạch, gây khó khăn cho ngân hàng trong việc thẩm định cũng như đánh giá, xem xét, giải quyết cho vay.

Các DN thường chưa thực sự năng động để tìm ra các phương án sản xuất kinh doanh khả thi để ngân hàng đầu tư vốn hiệu quả

Do hiệu quả của việc sử dụng vốn luôn là quan tâm hàng đầu của các ngân hàng nên việc cho vay đối với DN phải gắn với những điều kiện nhất định trong đó phải có những phương án kinh doanh hiệu quả và khả thi. Đây là một điều kiện quan trọng vì chỉ có phương án sản xuất kinh doanh tốt thì doanh nghiệp mới có thể có lãi và từ đó mới có khả năng trả nợ cho ngân hàng

#### ► *Về phía môi trường kinh doanh*

Trong thời gian qua, chính phủ và các bộ, ngành đã có những chương trình chính sách để hỗ trợ các DN như: đổi mới cơ chế đảm bảo tiền vay theo hướng mở rộng cho vay không có tài sản đảm bảo, cho vay đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay, trợ giúp đào tạo nguồn nhân lực, chương trình hỗ trợ thông tin, thành lập quỹ bảo lãnh tín dụng cho các DN... Tuy nhiên, trong quá trình triển khai nó còn gặp phải nhiều khó khăn. Các chương trình hỗ trợ kỹ thuật, thông tin, xúc tiến thương mại đã được triển khai nhưng số DN tiếp nhận được nó quá ít so với tổng số DN ở Việt Nam hiện nay.

Điều đó bắt nguồn từ việc một số quyết định đưa ra không phù hợp với tình hình thực tế của doanh nghiệp, thậm chí có văn bản không đủ cơ sở pháp lý để thực hiện. Các chính sách và biện pháp trợ giúp DN tại các địa phương không được thống nhất, đồng bộ, mang tính tự phát. Các thông tin về ưu đãi của nhà nước cũng như địa phương chưa đảm bảo tính công khai, minh bạch để cho các DN biết. Tình hình kiểm tra thực hiện các chính sách hỗ trợ DN còn yếu nên chưa mang lại hiệu quả cao trong việc hỗ trợ DN. Công tác quản lý DN của nhà nước còn lỏng lẻo dẫn đến sự phát triển một cách tràn lan không hiệu quả của một số DN. Việc cập nhật thông tin từ cơ quan quản lý nhà nước còn hạn chế vì vậy mà chưa giám sát theo dõi hoạt động kinh doanh của DN. Điều đó cản trở việc nắm bắt thông tin, cũng như gây tâm lý e ngại trong việc cho vay của ngân hàng.

## **CHƯƠNG 3**

### **GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHDN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN KONTUM**

#### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG**

Thực hiện chủ trương, định hướng của ACB cũng như căn cứ tình hình hoạt động thực tế tại Chi nhánh, các mục tiêu/nhiệm vụ trọng tâm trong giao đoạn từ năm 2021-2023 như sau:

+ Tiếp tục giữ vị thế là chi nhánh chủ lực trên địa bàn cũng như trong hệ thống ACB. Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ kế hoạch kinh doanh trong ba năm tiếp theo.

+ Đẩy mạnh tăng trưởng về quy mô, đảm bảo gia tăng thị phần gắn liền với chuyển dịch cơ cấu nguồn vốn và tín dụng theo hướng tăng trưởng bền vững tối ưu về hiệu quả. Tập trung phát triển và khai thác khách hàng mới, đặc biệt là phân khúc KHDN vừa và nhỏ và doanh nghiệp FDI, giảm bớt phụ thuộc vào các khách hàng lớn có Nim hoạt động chưa cao.

+ Tăng trưởng tín dụng bám sát mục tiêu được giao, gắn với kiểm soát chất lượng tín dụng, chú trọng hơn công tác xử lý và thu hồi nợ xấu, dòng vốn tín dụng tập trung vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh, hỗ trợ cho đầu tư và phát triển kinh tế đất nước theo định hướng của Chính phủ.

+ Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, cải cách toàn diện các quy trình nghiệp vụ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, nâng cao chất lượng phục vụ, hướng tới khách hàng.

+ Cải thiện và gia tăng hệ số Nim hoạt động cho vay và hoạt động huy động của Chi nhánh tối ưu hóa theo từng đối tượng khách hàng và kỳ hạn nhằm đảm bảo chỉ tiêu kế hoạch lợi nhuận theo định hướng đã đề ra.

+ Hoàn thiện mô hình quản trị điều hành theo hướng ngân hàng hiện đại, tiếp tục cơ cấu, sắp xếp lại tổ chức, nhân sự, tập trung đào tạo và phát triển khối QLKH theo hướng chuyên nghiệp.

+ Đẩy mạnh tăng trưởng các chỉ tiêu quy mô bán lẻ, quyết tâm giữ vững vị trí quy mô và thu nhập số một trên địa bàn

#### **3.2. GIẢI PHÁP**

##### **3.2.1. Tăng cường quản lý rủi ro và thu hồi nợ quá hạn**

Quản lý rủi ro là hết sức quan trọng đối với ngân hàng, đặc biệt là rủi ro tín dụng, vì rủi ro do nhiều yếu tố tạo ra đặc biệt nguy hiểm nhất là yếu tố con người bên trong ngân hàng và khách hàng xin vay. Do đó, một giải pháp có thể thực hiện để hạn chế bớt rủi ro xuất phát từ yếu tố con người là dùng biện pháp phòng vấn trực tiếp. Ngân hàng lập hội đồng thẩm định hồ sơ vay vốn, nhân viên tín dụng trực tiếp thụ lý hồ sơ và khách hàng phải tự mình bảo vệ phương án kinh doanh, phương án trả nợ vay của mình trước hội đồng thẩm định. Ngân hàng chỉ quyết định cho vay khi có kết quả chấp thuận từ Hội đồng thẩm định.

Nợ quá hạn, nợ xấu là điều tất yếu đối với các ngân hàng, tuy nhiên việc đôn đốc thu hồi nợ đối với những khách hàng nợ quá hạn là điều hết sức cần thiết. Thực tế hiện nay, cách đòi nợ của ngân hàng chủ yếu theo dạng mệnh lệnh, thậm chí còn đe dọa cả đối với khách hàng chưa đến mức phải bị như vậy nên thường xảy ra mâu thuẫn giữa khách hàng và nhân viên ngân hàng và tất nhiên là các khách hàng đó sẽ không quan hệ tín dụng với ngân hàng đó nữa, đây cũng là một thiệt hại cho cả ngân hàng và DN. Chính vì lẽ đó, để việc thu hồi nợ quá hạn đạt hiệu quả cao, ngân hàng nên xem việc đôn đốc thu hồi nợ quá hạn là một nghệ thuật và phải được đào tạo một cách bài bản. Tùy thuộc vào từng đối tượng mà ngân hàng có cách đòi nợ phù hợp, cần quan tâm, chia sẻ những khó khăn với khách hàng, đồng cảm với khách hàng tránh gây ra mâu thuẫn khi đòi nợ.

### **3.2.2. Thực hiện tốt chính sách tín dụng**

#### **➤ Thực hiện chính sách về phát triển sản phẩm tín dụng**

Đa dạng hoá sản phẩm, tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng nói riêng và hiệu quả hoạt động ngân hàng nói chung thông qua việc kết hợp bán chéo các sản phẩm phi tín dụng.

Việc phát triển sản phẩm phải đảm bảo về tính hiệu quả (doanh số, dư nợ, thị phần...) và chất lượng (kiểm soát tốt rủi ro xảy ra, dư nợ xấu được duy trì ở mức thấp...), trong đó, chất lượng là ưu tiên hàng đầu.

Xây dựng mới các sản phẩm tín dụng đặc thù trên cơ sở hướng tới nhu cầu của khách hàng để giải quyết, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của khách hàng, đa dạng hoá sản phẩm (thấu chi tài khoản, bao thanh toán...).

Phát triển các sản phẩm có tính năng tích hợp công nghệ như thẻ tín dụng, cho vay tiêu dùng thông qua e-banking.

Xây dựng cơ chế và cách thức xác định giá bán riêng cho các sản phẩm hiện có và các sản phẩm mới.

Xây dựng cơ sở dữ liệu, chỉ tiêu để đánh giá chính xác, đầy đủ hiệu quả của các sản phẩm.

#### **➤ Thực hiện chính sách về lãi suất và phí**

Để xây dựng được chính sách tín dụng hợp lý và linh hoạt với từng đối tượng khách hàng, Chi nhánh phải chú trọng công tác chấm điểm, xếp loại khách hàng, từ đó có chính sách đãi ngộ ở từng thang bậc khác nhau. Đây là công tác quan trọng nhằm sàng lọc những khách hàng có quan hệ lâu năm và khuyến khích các khách hàng mới tiếp tục tìm đến với NH. Đối với những khách hàng truyền thống và có uy tín lâu năm trong vấn đề trả nợ, NH có thể cho vay với mức lãi suất thấp hơn. Ngoài ra NH có thể xây dựng mức lãi suất khác nhau đối với từng khoản vay có cùng hạn mức, tùy vào đặc điểm, thời hạn, phương thức giải ngân của món vay.

Để làm được điều này đòi hỏi Chi nhánh phải nâng cao chất lượng khâu thẩm định giá tiền vay, đưa ra mức lãi suất phù hợp với thị trường, thu hút được khách hàng và bảo đảm lợi nhuận cho NH. Chính vì vậy việc định giá chính xác để đưa ra lãi suất hợp lý là vấn đề cấp thiết hiện nay.

+ *Đối với cho vay ngắn hạn*, lãi suất sẽ ưu tiên theo hướng: thời hạn vay ngắn lãi suất sẽ thấp và ngược lại; Khách hàng được xếp loại tốt hơn theo hệ thống xếp hạng nội bộ của ACB lãi suất thấp hơn; Món vay có tài sản bảo đảm lãi suất cho vay sẽ thấp hơn so với cho vay không có tài sản đảm bảo; Khách hàng là đối tác chiến lược, khách hàng tốt nhiều triển vọng, khách hàng kinh doanh hàng xuất khẩu, sử dụng trọn gói sản phẩm dịch vụ của ACB cung cấp sẽ được ưu đãi lãi suất.

+ *Đối với cho vay trung và dài hạn*, lãi suất ưu tiên theo hướng: Khách hàng xếp loại tốt hơn lãi suất vay thấp hơn; Nguồn vốn tham gia của chủ đầu tư vào dự án chiếm tỷ trọng càng cao thì lãi suất vay càng thấp.

+ *Về chính sách phí* (đối với các sản phẩm dịch vụ phi tín dụng): áp dụng chính sách riêng đối với sản phẩm truyền thống và sản phẩm mới.

#### ► **Chính sách về bảo đảm tiền vay**

Tài sản thế chấp đến nay vẫn là rào cản đối với DN khi tiếp cận vốn NH đồng thời cũng là một trở ngại cho NH mở rộng hoạt động cho vay đối với DN, phần lớn các NH luôn xem tài sản thế chấp là một điều kiện không thể thiếu (*điều kiện đủ*) trong quá trình thẩm định để xét duyệt cho vay. Do vậy, để có thể mở rộng cho vay, NH cần phải xây dựng chính sách về bảo đảm tiền vay một cách linh hoạt, bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng của NH và thỏa mãn nhu cầu vay vốn của DN trong từng thời kỳ. Cần xác định tài sản đảm bảo chỉ là một điều kiện cần thiết chứ không phải là điều kiện đầy đủ duy nhất. Ngoài ra NH cũng cần linh hoạt hơn trong việc xem xét tính pháp lý của tài sản đảm bảo như giấy tờ đất, nhà không nhất thiết phải có sổ đỏ, sổ hồng thì mới được đảm bảo mà một số trường hợp chỉ cần có hợp đồng mua bán là được (ví dụ như đất mua dự án hay nhà chung cư...).

Trong hoạt động cho vay của ngân hàng, tài sản thế chấp thường là bất động sản như đất đai, nhà cửa. Các bất động sản thì phụ thuộc nhiều vào tình hình kinh tế xã hội, các chính sách của nhà nước, do đó có thể sẽ xảy ra những biến động lớn, những trường hợp lừa đảo hoặc có tiếp tay của cán bộ tín dụng ngân hàng làm cho NH không thu hồi được nợ. Vì vậy, khi xem xét để cấp tín dụng cho khách hàng, ngân hàng cần chú trọng vào các yếu tố khác như: tình hình tài chính, tình hình hoạt động kinh doanh, khả năng cạnh tranh của DN, năng lực quản lý và kinh nghiệm của ban lãnh đạo, các yếu tố này mới quyết định khách hàng có trả được nợ cho ngân hàng hay không. Việc chú trọng vào các yếu tố đã nêu trên đây sẽ làm giảm được các khoản nợ xấu (nợ cần chú ý, nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ, nợ có khả năng mất vốn), đồng thời cũng làm tăng khả năng quản lý rủi ro tín dụng cho NH và dần dần NH sẽ xây dựng được những tiêu chuẩn đối với các DN xin vay vốn tín chấp, đặc biệt là đối với các DN. Từ đó tăng khả năng tiếp cận vốn vay từ ngân hàng của các DN có hoạt động kinh doanh hiệu quả, có dự án kinh doanh tốt nhưng không có hoặc không đủ tài sản đảm bảo.

Việc quản lý, theo dõi, kiểm tra thường xuyên đối với tài sản bảo đảm sẽ giúp ngân hàng thấy được tình trạng của tài sản đảm bảo để từ đó có biện pháp chấn chỉnh và xử lý kịp thời, tránh tình trạng doanh nghiệp dùng một tài sản đi vay nhiều nơi. Để hoạt động

này có hiệu quả, ngân hàng nên có sự phối hợp chặt chẽ với các ngân hàng khác, với chính quyền địa phương và các cơ quan chức năng trong việc thẩm tra giám sát tài sản của khách hàng.

➤ ***Vận dụng quy trình cho vay DN linh hoạt***

Mục đích của tín dụng là đầu tư bổ sung vốn cho khách hàng phục vụ các nhu cầu sản xuất kinh doanh, nhưng để chủ trương mở rộng tín dụng của các ngân hàng thương mại cổ phần đối với các DN được thành công thì một trong những vấn đề cần quan tâm là hoạt động tín dụng phải tuân theo đúng quy trình, không bỏ qua, không làm tắt đặc biệt chú trọng vào công tác thẩm định dự án nhằm có được những đánh giá đúng đắn nhất về khách hàng, về dự án đầu tư.

Chấp hành đúng và đầy đủ các quy trình nghiệp vụ đã được Ngân hàng nông nghiệp ban hành, thường xuyên rà soát và đề xuất nhằm bổ sung, sửa đổi các nội dung, các khâu của quy trình nhằm phù hợp với điều kiện hoạt động thực tế trên địa bàn và đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ cho vay đối với khách hàng, đặc biệt là khách hàng DN.

Vận dụng quy trình một cách linh hoạt trong quá trình xét quyết cho vay, không nặng về hình thức, phải có sự ưu tiên đối với những khách hàng tốt, khách hàng uy tín và tài sản bảo đảm tốt. Việc vận dụng quy trình một cách rập khuôn, máy móc sẽ gây khó khăn và hạn chế mở rộng cho vay doanh nghiệp của Chi nhánh. Tùy từng đối tượng vay, loại hình cho vay, phương thức cho vay mà Ngân hàng vận dụng quy trình sao cho thời gian giải quyết cho vay ngắn nhất nhưng bảo đảm tính chặt chẽ về pháp lý của khoản vay. Cụ thể hóa các bước trong quy trình, xác định thời gian xử lý của các khâu, bộ phận nhằm đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng những vẫn bảo đảm đúng quy định của pháp luật, của Ngân hàng Nhà nước và phân rõ trách nhiệm của từng bộ phận tham gia quy trình.

➤ ***Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ vay vốn***

Mặc dù thời gian xin vay vốn của các DN đã được cải thiện so với trước đây, tuy nhiên vẫn còn không ít trường hợp kéo dài do những nguyên nhân mang tính chủ quan từ phía ngân hàng, nên đã làm nản lòng và mất cơ hội kinh doanh của các DN xin vay vốn. Để rút ngắn thời gian xin vay, ngân hàng có thể thực hiện như sau:

+ Hướng dẫn và cung cấp đầy đủ các mẫu biểu về hồ sơ vay vốn thông qua mạng thông tin của ngân hàng.

+ DN có thể gửi hồ sơ vay vốn qua mạng.

+ Ngân hàng nhận hồ sơ qua mạng có thể thẩm định sơ bộ, nếu thấy đạt yêu cầu thì thông báo cho DN chuẩn bị những hồ sơ cần thiết để tiến hành thẩm định thực tế tại DN, nếu hồ sơ thực tế không có vấn đề gì thì tiến hành các thủ tục cần thiết để giải ngân cho DN ngay. Trường hợp hồ sơ không đạt yêu cầu thì thông báo ngay cho DN để DN tìm nguồn vốn khác.

### **3.2.3. Xây dựng và triển khai chiến lược Marketing**

Trở lại với thực tế của chi nhánh, một trong những nguyên nhân khiến quy mô đầu tư tín dụng của chi nhánh chưa tương xứng với nhu cầu vốn tín dụng của khách hàng DN là trong quá trình đầu tư tín dụng, ngân hàng chưa chủ động xây dựng các chương trình tín dụng tổng thể, tổ chức điều tra nhu cầu tín dụng theo diện rộng của các DN để có chiến lược cho vay phù hợp. Do đó, để mở rộng cho vay đối với DN, NH cần phải xây dựng triển khai chiến lược Marketing trong đó trọng tâm là chính sách khách hàng nhằm tạo ra mối quan hệ chặt chẽ giữa chi nhánh với các DN.

Những việc cần thực hiện:

+ NH cần tạo điều kiện tiếp cận, chọn lọc khách hàng mới đến giao dịch để mở rộng cho vay. Trong chiến lược kinh doanh của mình để mở rộng cho vay, NH cần tích cực tiếp xúc khách hàng và điều tra, thu thập thông tin từ phía khách hàng một cách nhanh chóng. Đồng thời, cán bộ tín dụng cần hướng dẫn quy trình tín dụng một cách khéo léo để được khách hàng chấp nhận tạo ra uy tín và độ tin cậy cho khách hàng, thông qua đó lựa chọn khách hàng theo đúng tiêu chuẩn, quy định chung. Trong khi giao tiếp với khách hàng mới, NH sẽ có điều kiện mở rộng phạm vi hoạt động, nâng cao vị thế của mình, ngoài ra NH cần liên hệ chặt chẽ với trung tâm phòng ngừa rủi ro để có những thông tin cần thiết trước khi quyết định cho vay, nhất là với khách hàng mới, để có thể thực hiện tốt những vấn đề này, NH nên sắp xếp những cán bộ có trình độ, kinh nghiệm, khả năng giao tiếp tốt để tiếp xúc với khách hàng. Đây chính là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên dịch vụ chất lượng cao của NH. Sự tham gia giao tiếp sẽ tạo nên ấn tượng tốt đẹp về NH, giúp xử lý thành thạo các thủ tục, đảm bảo lợi ích của NH cũng như khách hàng.

+ Tổ chức tuyên truyền, quảng cáo sâu rộng về chính sách, chế độ, thể lệ tín dụng đối với các DN. Trong chiến lược khách hàng của mình, NH không thể không chú trọng đến hoạt động tuyên truyền, quảng cáo cho khách hàng hiểu thêm về cơ chế hoạt động, nghiệp vụ của ngân hàng và quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng sẽ dễ dàng hơn. NH có thể tổ chức tuyên truyền, quảng cáo ngay trong quá trình thực hiện cấp tín dụng hoặc thông qua phương tiện thông tin đại chúng.

+ Tạo mối quan hệ mật thiết với khách hàng. Để mối quan hệ giữa NH và DN ngày càng trở nên khăng khít, hàng năm NH nên tổ chức nhiều hơn các hội nghị khách hàng, hội thảo, tọa đàm giữa NH với các hiệp hội DN, tổ chức ngành hàng, như hội DNVVN... ký kết các nghị quyết liên tịch, biên bản hợp tác, các chương trình phối hợp, các nguyên tắc làm việc tạo sự thống nhất trong giao dịch giữa NH và các DN. Ngoài ra, thông qua các hội nghị, hội thảo ngân hàng có thể biết được tâm tư, nguyện vọng của khách hàng, những khó khăn mà họ gặp phải để cùng khách hàng tháo gỡ.

### **3.2.4. Nâng cao năng lực cạnh tranh trong hoạt động tín dụng**

Chuẩn hóa xây dựng và mô tả sản phẩm, xây dựng các sản phẩm tín dụng cụ thể (xác định nhu cầu, dung lượng thị trường, doanh lợi dự kiến đem lại, xác định đối thủ cạnh tranh đối với từng sản phẩm cụ thể).

Xây dựng hệ thống tiêu chí chuẩn về thẩm định dự án, khoản vay (phân theo loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực ngành nghề) nhằm hỗ trợ công tác thẩm định, xét duyệt tín dụng.

Xây dựng mô hình định giá khoản vay làm căn cứ cho việc tính giá và đàm phán tín dụng.

Xác định kênh phân phối sản phẩm phù hợp với từng sản phẩm, kênh tiếp thu phản hồi từ khách hàng theo các hình thức kinh doanh tại hội sở chính, Chi nhánh, Auto Bank (thẻ tín dụng, internet...).

Xác định chính xác các công đoạn trong quy trình tín dụng, xây dựng bản mô tả công việc chi tiết và rõ ràng làm căn cứ đánh giá hiệu quả và chất lượng của cán bộ.

Xây dựng kế hoạch ngân sách cho các hoạt động tín dụng (quan hệ khách hàng, quản lý rủi ro tín dụng ...), chính sách thu nhập phù hợp đối với cán bộ tham gia trong quy trình tín dụng.

Ưu tiên lựa chọn và đào tạo nguồn nhân lực trong hoạt động tín dụng đảm bảo nắm vững nghiệp vụ, pháp luật.

### **3.2.5. Phát triển và ổn định nguồn vốn**

*Về nguồn vốn từ dân cư:*

Tiếp tục nghiên cứu đa dạng hoá các sản phẩm huy động vốn theo hướng linh hoạt, tăng tiện ích và quyền lợi cho khách hàng, đáp ứng tốt nhu cầu dịch vụ đi kèm như chiết khấu, cầm cố chứng từ có giá, chuyển tiền thanh toán tại tất cả các điểm huy động vốn. Đổi mới hình thức khuyến mãi, chăm sóc, đánh trúng tâm lý và sở thích của khách hàng.

Đề tăng nhanh số lượng tài khoản cá nhân cần thông qua các dịch vụ chi hộ lương và phát hành thẻ ATM, dịch vụ thanh toán hoá đơn một số dịch vụ thiết yếu như thanh toán tiền điện, điện thoại, nước...

Cần tăng thêm mức độ hài lòng của khách hàng khi đến quan hệ gửi tiền, nhất là cần tổ chức không gian giao dịch thoáng mát rộng rãi, đủ tiện nghi phục vụ giải trí tại chỗ của khách hàng trong thời gian đến giao dịch và tổ chức dây chuyền tác nghiệp theo mô hình một cửa thật khoa học để giải phóng nhanh khách hàng và gây lòng tin, sự thiện cảm đối với họ.

Văn hoá ứng xử khi giao tiếp với khách hàng vẫn đang là nội dung cần tiếp tục khắc phục. Nhân viên ngân hàng cần tỏ ra lịch sự, nhã nhặn, nhiệt tình nhưng tuyệt đối không đi sâu vào đời tư và sa vào chuyện phiếm với khách hàng, nhất là lưu ý đến tâm lý không muốn nhiều người biết và yêu cầu bảo mật theo quy định.

*Về nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế - xã hội:*

Tổ chức thật tốt công tác chăm sóc đối với khách hàng đã quan hệ; Thường xuyên liên hệ và trao đổi thông tin, định kỳ bố trí lịch thăm và làm việc với các khách hàng lớn; Đẩy mạnh việc tiếp cận, thu hút những đối tượng khách hàng chưa quan hệ.

### 3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng

Có thể nói đội ngũ nhân viên tín dụng là lực lượng rất quan trọng đối với bất kỳ một NH nào. Do đó, việc đào tạo và tuyển dụng phải có một quy trình chặt chẽ để có được một đội ngũ nhân viên tín dụng chất lượng cao.

Một nhân viên tín dụng cần có những kỹ năng cần thiết sau:

- + Sự hiểu biết về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng
- + Kỹ năng giao dịch, ứng xử, thuyết trình
- + Các kiến thức cần thiết cho việc thẩm định và đánh giá tín dụng: kiến thức về luật pháp, kiến thức về kế toán, tài chính, kiến thức về nền kinh tế, ngành nghề kinh doanh;
- + Kiến thức tổng quát về chính trị, văn hóa, xã hội, địa lý, lịch sử, đạo đức
- + Khả năng phát hiện và đề ra giải pháp
- + Cần phải có đạo đức nghề nghiệp, trung thực và trách nhiệm đây là kỹ năng mà hầu như các NH chưa chú trọng đúng mức.

Trong quy trình tuyển dụng ngoài kiến thức chuyên môn, anh văn, vi tính ngân hàng cần kiểm tra về các kiến thức kinh tế xã hội khác, đặc biệt chú trọng đạo đức nghề nghiệp của ứng cử viên. Có không ít nhân viên tín dụng bị sa thải ở ngân hàng này do vi phạm nghiêm trọng về quy định của ngân hàng đã chạy sang NH khác làm việc. Do đó, khi tuyển dụng nhân viên mới ngân hàng nên có kiểm tra lý do nghỉ việc ở chỗ cũ của nhân viên mới. Ngoài việc tuyển dụng theo hình thức đăng báo, NH nên liên kết với các trường đại học như: Đại học Ngân hàng, Học Viện Ngân hàng và Đại học Kinh tế để thu nhận, chọn lọc các sinh viên đến thực tập và bố trí công việc luôn. Các sinh viên đến thực tập ở ngân hàng phải được chọn lọc, thi đầu vào và phỏng vấn cũng giống như những nhân viên tuyển dụng mới. Nếu làm như vậy thì trong một thời gian vài năm nữa ngân hàng sẽ có một đội ngũ nhân viên chất lượng cao phục vụ cho yêu cầu ngày càng phát triển của NH trong bối cảnh hội nhập ở Việt Nam hiện nay.

Việc bổ nhiệm các cấp bậc từ phó trưởng phòng trở lên ngoài các căn cứ khác như kinh nghiệm, năng lực còn phải căn cứ vào bằng cấp, chẳng hạn như: người được bổ nhiệm vào chức Phó Trưởng phòng phải có hai bằng đại học (một bằng chuyên môn và một bằng quản lý) trở lên, người được bổ nhiệm vào các chức danh từ Trưởng phòng trở lên phải có trình độ thấp nhất là thạc sĩ. Nếu đặt ra điều kiện như vậy sẽ tạo ra tính chủ động tự nâng cao kiến thức và trình độ học vấn của nhân viên. Từ đó, ngân hàng sẽ có được đội ngũ nhân viên có trình độ cao, kiến thức rộng.

Hiện nay các ngân hàng đều có trung tâm đào tạo riêng cho nhân viên nhưng chỉ tập trung đào tạo nghiệp vụ, sản phẩm mới, chính sách mới. Do đó kiến nghị ngân hàng ngoài việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ còn phải đào tạo về các kỹ năng khác như kế toán, tài chính, luật pháp, ngành nghề kinh doanh và đạo đức nghề nghiệp.



### **3.3. KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Kiến nghị với ngân hàng**

Cần đề cao, phát huy hơn nữa tinh thần tự chủ, tự chịu trách nhiệm của ngân hàng và từng cán bộ tín dụng để họ có thể linh hoạt chủ động trong cho vay. Đồng thời tạo cơ chế tín dụng thông thoáng để thu hút khách hàng.

Cần nâng cao chất lượng thông tin theo hướng vừa mang tính dự báo, vừa đầy đủ kịp thời và chính xác. Việc dự báo và đánh giá rủi ro cần được thực hiện thường xuyên và chú trọng theo từng khu vực...

Quan tâm hơn nữa tình hình hoạt động bộ phận quản lý rủi ro, để có thể điều chỉnh các khoản nợ vay có vấn đề, không để các khoản cho vay này trở nên quá hạn.

Các bộ phận, phòng ban khác trong ngân hàng như phòng kế toán, phòng khách hàng, phòng thông tin tín dụng... tăng cường sự hợp tác hơn nữa với bộ phận tín dụng trong việc phát hiện nhu cầu, tiếp thị, cung cấp thông tin, giám sát các khoản vay... để có thể hạn chế rủi ro được tốt hơn.



#### **Xây dựng chiến lược cho vay khách hàng doanh nghiệp**

Các sản phẩm của các ngân hàng hầu như hiện nay là khá giống nhau vì vậy ngân hàng sẽ chủ động tìm ra một hướng đi mới bằng cách cung cấp các sản phẩm có sự khác biệt so với các ngân hàng khác.

Đa dạng hóa các sản phẩm và hình thức cho vay, cần xem xét các sản phẩm nào cho vay dễ và thu hồi vốn nhanh thì cần được phát huy, còn sản phẩm khó khăn về việc thẩm định và thu hồi nợ thì cần được khắc phục một cách nhanh chóng.

Cần tuyên truyền tiếp thị rộng rãi hơn bằng các việc như trực tiếp tìm đến khách hàng giới thiệu tiện ích của sản phẩm mà ngân hàng ACB đang phục vụ, hay quảng bá hình ảnh và chất lượng của ngân hàng qua Website, truyền thông...



#### **Giải pháp nâng cao chất lượng thông tin đầu vào**

Linh động trong việc thu thập các nguồn thông tin. Chẳng hạn như đối với một ngành nghề bất kỳ thì ngoài những thông số tài chính, lịch sử hình thành và hoạt động mà DN hay cá nhân cung cấp, nhân viên tín dụng cần tìm hiểu thêm các thông tin trên thị trường như xu hướng của ngành trong tương lai, các đối thủ cạnh tranh, đánh giá thương hiệu sản phẩm của DN, thái độ của người tiêu dùng đối với sản phẩm của doanh nghiệp... để việc đánh giá các chỉ tiêu phi tài chính được dựa trên các thông tin có cơ sở, đảm bảo độ tin cậy hơn.

Đối với những nguồn mà nhân viên tín dụng có thể thu thập được từ bên ngoài qua các mối quan hệ trên thương trường. Thông tin về khách hàng càng đầy đủ thì việc cho vay khách hàng càng đảm bảo hơn. Các giải pháp đưa ra là:

+ Xây dựng một ngân hàng dữ liệu để có thể tập trung và thường xuyên cập nhật vào ngân hàng dữ liệu này các thông tin kinh tế – kỹ thuật, trong đó bao quát mọi thông tin.

+ Việc tổ chức lưu giữ hồ sơ của khách hàng cũ cần phân ra theo từng nhóm khách hàng và từng loại đối tượng. Việc lưu trữ này có thể thực hiện dưới dạng file dữ liệu, trong đó các hồ sơ được sắp xếp, phân loại một cách rõ ràng nhằm tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng khi truy cập.

+ Thiết lập mối quan hệ tốt với các cơ sở, các cơ quan chức năng, đặc biệt là với cơ quan kiểm toán, cơ quan thuế.

### **3.3.2. Kiến nghị với chính phủ, cơ quan nhà nước**

Cần có những biện pháp hữu hiệu trong chính sách quản lý kinh tế vĩ mô, ổn định kinh tế cũng như tạo môi trường pháp lý thông thoáng, an toàn, phù hợp với cơ chế thị trường và hoàn thiện các bộ luật nhằm tạo hành lang pháp lý vững chắc cho các tổ chức tín dụng hoạt động thuận lợi. Bên cạnh đó, cần phải rà soát lại những văn bản chồng chéo, thiếu đồng bộ để hệ thống văn bản của ngành mang tính pháp lý cao.

Cần thực hiện tốt hơn nữa công tác thanh tra, kiểm soát dưới nhiều hình thức để kịp thời phát hiện và ngăn chặn những vi phạm trong hoạt động tín dụng, lành mạnh hóa các ngân hàng thương mại, đưa hoạt động tín dụng ngân hàng vào đúng các quỹ đạo pháp luật, đồng thời qua đó rút ra được những điểm chưa hợp lý trong hệ thống văn bản pháp quy của NHNN để từ đó có sự thay đổi kịp thời và hợp lý.

Cải cách thủ tục hành chính có liên quan đến quyền sử dụng, quyền sở hữu bất động sản và động sản, đăng ký giao dịch đảm bảo để hỗ trợ và phối hợp tốt với các ngân hàng trong quá trình giải ngân, thu nợ tạo điều kiện cho người dân có thể vay vốn nhiều hơn.

Nâng cao chất lượng của trung tâm thông tin tín dụng (CIC) nhằm tạo thuận lợi cho các NHTM có thông tin đầy đủ về khách hàng khi cho vay.

Nghiên cứu và cho áp dụng mô hình công ty xếp hạng tín nhiệm độc lập ở Việt Nam để hỗ trợ cho các ngân hàng trong hoạt động kinh doanh, có thể thu hút sự chuyển giao công nghệ và học tập kinh nghiệm của các công ty xếp hạng tín nhiệm trên thế giới.

Cần ổn định chính sách đất đai, nhanh chóng ban hành luật đất đai mới và những văn bản hướng dẫn dưới luật có tính nhất quán nhằm quy định rõ, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc nhận thế chấp tài sản là bất động sản.

Các ngành chức năng cần tạo điều kiện hỗ trợ cho ngân hàng thu hồi nợ, nhanh chóng xử lý khi xảy ra tranh chấp. Bảo vệ quyền lợi của tổ chức tín dụng theo pháp luật,

### **3.3.3. Kiến nghị với khách hàng doanh nghiệp**

Vay vốn để hoạt động kinh doanh và sản xuất là mục tiêu chính của đa số các DN. Để bản thân các doanh nghiệp thuận lợi trên con đường tiếp cận nguồn vốn khách hàng thì các DNVVN cần thực hiện các biện pháp sau:

➤ ***Chuyên nghiệp hóa trong tổ chức hoạt động bộ máy kế toán - tài chính để tạo tính minh bạch và trung thực trong các báo cáo.***

Tổ chức bộ máy kế toán chuyên nghiệp hơn, người đứng đầu bộ máy kế toán phải được đào tạo chuyên nghiệp, sử dụng các phần mềm kế toán để hạch toán và lập các báo cáo tài chính sẽ giúp doanh nghiệp tránh được nhiều sai sót, số liệu dễ đọc, dễ kiểm tra.

Để nâng hiệu quả trong công tác khai báo thuế các doanh nghiệp nên đăng kí khai báo thuế qua mạng, bộ phận kế toán phải thường xuyên cập nhật những văn bản pháp luật trong lĩnh vực kế toán mới ban hành để thực hiện đúng qui định.

Doanh nghiệp không nên sử dụng hai loại báo cáo tài chính, một dành cho ngân hàng và một dành cho cơ quan thuế. Điều này sẽ làm khó khăn cho ngân hàng trong công tác đánh giá tình hình tài chính của doanh nghiệp khi doanh nghiệp lập hồ sơ xin vay vốn đồng thời cũng làm mất đi sự tin tưởng từ phía ngân hàng.

Tổ chức bộ máy kế toán chuyên nghiệp sẽ giúp doanh nghiệp lập sổ sách, báo cáo chuyên nghiệp hơn từ đó tăng tính trung thực và minh bạch của các báo cáo, đặc biệt là báo cáo tài chính. Như vậy sẽ dần nâng cao uy tín của doanh nghiệp đối với các ngân hàng trong quan hệ tín dụng.

➤ ***Tăng cường giao dịch thanh toán qua ngân hàng nhằm tăng tính minh bạch trong hoạt động tài chính của DN***

Cần tăng cường giao dịch chuyển khoản qua ngân hàng như: thanh toán công nợ mua bán hàng hóa và dịch vụ, trả lương nhân viên. Việc giao dịch qua ngân hàng càng nhiều sẽ có nhiều lợi thế hơn khi xin vay vốn ngân hàng.

Vì khi giao dịch qua ngân hàng, luồng tiền đi ra và đi vào tài khoản thanh toán tại ngân hàng sẽ giúp cho ngân hàng có đánh giá đúng về hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như tính minh bạch và năng lực tài chính của doanh nghiệp xin vay vốn. Ngoài thuận lợi trong hoạt động vay vốn, các doanh nghiệp còn thuận lợi hơn trong hoạt động bảo lãnh (dự thầu, thực hiện hợp đồng ...)

➤ ***Nâng cao kỹ năng và trình độ nghề nghiệp đối với nhân viên và các cấp quản lý của DN.***

Các doanh nghiệp vừa và nhỏ ngày nay ít chú trọng vào công tác đào tạo nhân viên của mình, doanh nghiệp càng nhỏ thì càng ít chú trọng hơn. Có hai nguyên nhân chính của thực trạng này: Thứ nhất, doanh nghiệp thấy không cần thiết vì không có giúp ích gì cho doanh nghiệp; Thứ hai, doanh nghiệp không muốn bỏ tiền ra để đào tạo. Hầu như nhân viên tự túc trong việc học tập nâng cao trình độ, khi họ có kiến thức và kinh nghiệm tốt thì họ sẽ rời bỏ doanh nghiệp điều này đã gây không ít khó khăn cho DN đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ. Do đó, doanh nghiệp nên quan tâm đến việc đào tạo nâng cao tay nghề của nhân viên.

Để được đào tạo nâng cao tay nghề nhân viên phải làm cam kết phục vụ lại cho doanh nghiệp trong một thời gian nhất định. Có được như vậy thì chất lượng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp mới được nâng cao, tăng tính cạnh tranh trên thị trường từ đó tăng được thị phần, uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp, đặc biệt là tăng sự tin tưởng của ngân hàng đối với doanh nghiệp trong quan hệ tín dụng.

Hoạt động trong nền kinh tế thị trường, đặc biệt là trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế diễn ra mạnh mẽ như ngày nay, việc nâng cao trình độ quản lý là điều rất cần thiết đối với Ban lãnh đạo doanh nghiệp đặc biệt là nâng cao về trình độ quản trị kinh doanh, quản trị nhân sự, tài chính, kế toán.

Hiện nay, có khoảng 40% chủ doanh nghiệp có trình độ học vấn từ sơ cấp và phổ thông các cấp trở xuống, trong khi đó cơ hội và môi trường học tập ở Việt Nam đang rất thuận lợi. Vì vậy, các chủ doanh nghiệp nên tham gia học tập để nâng cao trình độ quản lý của mình và đó cũng là lợi thế trong việc tiếp cận với nguồn vốn ngân hàng cũng như các nguồn vốn khác (các quỹ tín dụng).

➤ ***Tăng cường bổ sung nguồn vốn chủ sở hữu để tăng năng lực tài chính của doanh nghiệp.***

Thực trạng các DN ở Việt Nam cũng như trên địa bàn tỉnh KonTum là các doanh nghiệp gia đình hay các doanh nghiệp do một nhóm bạn bè có cùng ngành nghề lập nên. Trong quá trình kinh doanh thường nảy sinh các mâu thuẫn về quyền lợi của nhau, do đó các doanh nghiệp thường bị tách ra thành hai hay nhiều doanh nghiệp nhỏ hơn cạnh tranh với nhau để giành khách hàng quen biết. Trong thực tế ở Việt Nam ít khi các doanh nghiệp nhỏ sáp nhập lại thành một doanh nghiệp lớn. Chính vì đặc điểm như vậy nên các DN không thích kết nạp thêm thành viên, cổ đông mới mà chỉ sử dụng vốn tự có của mình, nếu thiếu thì đi vay gia đình, bạn bè hoặc ngân hàng, thậm chí có doanh nghiệp suy nghĩ có bao nhiêu vốn kinh doanh bấy nhiêu, chưa quan tâm đến huy động vốn vì sợ rủi ro. Do đó, vốn chủ sở hữu của doanh nghiệp thường rất nhỏ.

Chính vì vậy, để tăng cường tiềm lực tài chính, tăng cường khả năng cạnh tranh, mở rộng qui mô sản xuất kinh doanh, các DN cần huy động thêm nguồn vốn chủ sở hữu bằng cách kêu gọi thêm thành viên, cổ đông góp vốn.

Nguồn vốn chủ sở hữu lớn thể hiện năng lực tài chính mạnh, tăng khả năng thanh toán, cải thiện hệ số nợ của DN, từ đó tăng khả năng tiếp cận nguồn vốn của ngân hàng.

➤ ***Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng nhằm tăng uy tín của doanh nghiệp***

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng hội nhập sâu rộng với kinh tế thế giới, nên các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh cũng phải chủ động hội nhập, để thực hiện điều này các doanh nghiệp cần phải quan tâm nâng cao năng lực quản lý, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Chính vì lẽ đó việc áp dụng tiêu chuẩn ISO và các tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng khác phù hợp với từng hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp là hết sức cần thiết, chẳng hạn như: Hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu (ISO 9001: 2000), Hệ thống quản lý chất lượng về môi trường (ISO 1400). Trong thời kỳ hội nhập như ngày nay việc quản lý và sản xuất theo một tiêu chuẩn quốc tế nào đó phù hợp cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp mình sẽ tạo được thương hiệu nhất định, tăng tính cạnh tranh trên thị trường trong và ngoài nước cũng như sự đánh giá tốt của ngân hàng khi muốn vay vốn.

## KẾT LUẬN

Cho vay DN đã và đang trở thành một sản phẩm mang lại lợi nhuận cao cho các NHTM. Việc mở rộng cho vay đối với DN không chỉ tạo ra lợi nhuận cho các NHTM, mà còn hỗ trợ DN phát triển và thực hiện vai trò điều tiết, phát triển kinh tế nhằm thực hiện các mục tiêu kinh tế - xã hội của Chính phủ.

Bằng các phương pháp nghiên cứu duy vật biện chứng, so sánh, phân tích và thu thập thông tin từ nhiều kênh khác nhau như từ nội bộ ACB Chi nhánh KonTum, từ báo chí..., luận văn đã thực hiện các mục tiêu sau:

Hệ thống hoá các vấn đề có liên quan đến mở rộng cho vay đối với DN của NHTM.

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay đối với DN tại ACB Chi nhánh KonTum; chỉ ra được những khó khăn và tồn tại của ACB Chi nhánh KonTum ảnh hưởng đến việc phát triển cho vay DN.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng hoạt động cho vay đối với DN, cùng với định hướng phát triển DN trong hoạt động của ACB Chi nhánh KonTum, tác giả đã đề xuất các giải pháp để tăng quy mô dư nợ cho vay đối với DN, đồng thời kiểm soát chất lượng tín dụng, tăng thu nhập từ cho vay đối với DN.

Bên cạnh đó, để hỗ trợ cho quá trình phát triển cho vay đối với DN của ACB Chi nhánh KonTum, tác giả đã đưa ra một số kiến nghị đối với ACB đối với Chính phủ. Sự hỗ trợ đặc lực từ nhiều phía sẽ giúp mục tiêu mở rộng cho vay DN của ACB Chi nhánh KonTum trở nên thuận lợi hơn rất nhiều.

Tuy nhiên, với thời gian nghiên cứu và sự hạn hẹp về phạm vi kiến thức, tác giả còn chưa đề cập đến các vấn đề liên quan đến rủi ro pháp lý trong hoạt động cho vay đối với DN và các vấn đề khác có thể còn chưa mang tính toàn diện. Tác giả mong muốn nhận được sự góp ý, phản biện từ nhiều góc độ để luận văn được hoàn thiện hơn.

Tác giả xin chân thành cảm ơn cô Nguyễn Thị Phương Thảo đã tận tâm hướng dẫn và quan tâm giúp đỡ trong quá trình hoàn thiện luận văn. Đồng thời, tác giả xin chân thành cảm ơn Ngân hàng ACB Chi nhánh KonTum, các anh chị đồng nghiệp đã tạo điều kiện nghiên cứu và có nhiều góp ý và nhận xét hữu ích đối với bài báo cáo này.

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đánh giá báo cáo tốt nghiệp...../10 điểm

**NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đánh giá báo cáo tốt nghiệp../10 điểm

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum (2018), *Báo cáo thường niên năm 2018*
2. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum (2019), *Báo cáo thường niên năm 2019*
3. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum (2020), *Báo cáo thường niên năm 2020*
4. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum (2018), *Báo cáo tổng kết năm 2018*
5. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum (2019), *Báo cáo tổng kết năm 2019*
6. Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum (2020), *Báo cáo tổng kết năm 2020*
7. Luận văn trường Đại học Phan hiệu Đà Nẵng tại KonTum
8. Website <https://www.acb.com.vn/>
9. Website <https://www.worldbank.org/vi/country/vietnam/overview>