

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



NGUYỄN THỊ HOÀI THI

BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
TÍN DỤNG TẠI NHTMCP PHÁT TRIỂN
TP HỒ CHÍ MINH - CHI NHÁNH KON TUM**

Kon Tum, tháng 06 năm 2022

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



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG
TÍN DỤNG TẠI NHTMCP PHÁT TRIỂN
TP HỒ CHÍ MINH - CHI NHÁNH KON TUM**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : ThS. NGUYỄN PHI ĐIỆP

SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THỊ HOÀI THI

LỚP : K12NH

MSSV : 1817340201016

Kon Tum, tháng 06 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Thực tập tốt nghiệp là cơ hội quý báu để mỗi sinh viên như em có điều kiện tiếp xúc với những hoạt động thực tế tại Ngân hàng. Đồng thời, đây cũng là đợt tập duyệt quan trọng cho em hệ thống hoá lại và bổ sung các kiến thức lý thuyết đã được học tại trường, vận dụng chúng vào thực tiễn và nâng cao các kỹ năng khác liên quan. Trên cơ sở đó đúc kết lại các kinh nghiệm thực tế chuẩn bị hành trang cho chặng đường mới tiếp theo của bản thân sau này.

Được sự đồng ý và giúp đỡ của Khoa kinh tế - trường Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum và Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – Chi nhánh Kon Tum, em đã có một kì thực tập thực tập hiệu quả và bổ ích. Qua đây, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Thầy giáo Nguyễn Phi Điệp đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập. Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo, quý phòng ban Khách hàng cá nhân HDBank – Chi nhánh Kon Tum đã tạo mọi điều kiện, quan tâm giúp đỡ em hoàn thành tốt đề tài cũng như trong suốt quá trình thực tập.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập và hoàn thiện bài báo cáo tốt nghiệp này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ Thầy Cô cũng như quý Ngân hàng.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	iii
DANH MỤC BẢNG	iv
DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ	v
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết.....	1
2. Câu hỏi nghiên cứu	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng nghiên cứu.....	2
5. Phương pháp nghiên cứu.....	2
6. Phạm vi nghiên cứu.....	2
7. Kết cấu đề tài.....	2
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1. TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG TẠI NHTM	3
1.1.1. Khái niệm về hoạt động tín dụng tại NHTM.....	3
1.1.2. Vai trò của hoạt động tín dụng tại NHTM	3
1.1.3. Đặc trưng của tín dụng ngân hàng.....	5
1.1.4. Phân loại tín dụng ngân hàng	5
1.2. HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG	9
1.2.1. Khái niệm về hiệu quả hoạt động tín dụng.....	9
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng	10
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng	13
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	18
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI	19
2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HDBANK	19
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	19
2.1.2. Tầm nhìn và phương châm hoạt động	20
2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG HDBANK – CHI NHÁNH KON TUM	21
2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển	21
2.2.2. Cơ cấu tổ chức	22
2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ.....	24
2.2.4. Các sản phẩm dịch vụ cơ bản của HDBank Kon Tum.....	25
2.3. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA HDBANK GIAI ĐOẠN 2019 – 2021	27
2.3.1. Tình hình huy động vốn	27
2.3.2. Tình hình cho vay – dư nợ.....	27
2.3.3. Nguồn thu chi của ngân hàng HDBank Kon Tum	28
2.3.4. Kết quả tài chính của NH HDBank Kon Tum.....	29

2.4. PHÂN TÍCH BỐI CẢNH MÔI TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG HDBANK KON TUM.....	30
2.4.1. Môi trường bên ngoài	30
2.4.2. Môi trường bên trong	31
2.5. QUY TRÌNH CẤP TÍN DỤNG TẠI HDBANK KON TUM	32
2.6. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG HDBANK KON TUM	36
2.6.1. Nhóm chỉ tiêu về tăng trưởng quy mô.....	36
2.6.2. Nhóm chỉ tiêu về chất lượng tín dụng	40
2.7. ĐÁNH GIÁ CHUNG	45
2.7.1. Kết quả đạt được.....	45
2.7.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	45
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	48
3.1. CÁC ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ	49
3.2. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG TẠI HDBANK – CHI NHÁNH KON TUM.....	50
3.2.1. Giải pháp về sản phẩm/ Marketing.....	50
3.2.2. Giải pháp về nâng cao chất lượng nhân sự.....	50
3.2.3. Giải pháp về nâng cao hiệu quả quy trình	51
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG	51
3.3.1. Đối với Hội sở	51
3.3.2. Đối với NHNN	51
3.3.3. Đối với Chính quyền địa phương	51
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	52
KẾT LUẬN.....	53
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
THÔNG TIN DOANH NGHIỆP	
PHỤ LỤC	
XÁC NHẬN CỦA KHOA VÀ GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
HDBank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành Phố Hồ Chí Minh
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHTMCP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
TCTD	Tổ chức Tín dụng
TP	Thành phố
NH	Ngân hàng
CN	Chi nhánh
TTTD	Tờ trình tín dụng
KH	Khách hàng
DSTD	Doanh số tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
ĐKGDBĐ	Đăng kí giao dịch bảo đảm
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
HĐKD	Hoạt động kinh doanh

DANH MỤC BẢNG

SỐ HIỆU		TRANG
Bảng 2.1	Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn của HDBank - Chi nhánh tỉnh Kon Tum qua 3 năm hoạt động giai đoạn 2019 – 2021	27
Bảng 2.2	Tình hình cho vay – dư nợ của ngân hàng HDBank – Chi nhánh Kon Tum trong năm 2019 – 2021	27
Bảng 2.3	Nguồn thu chi của ngân hàng HDBank Kon Tum trong 3 năm 2019 – 2021	28
Bảng 2.4	Kết quả thu - chi tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – CN Kon Tum giai đoạn 2019 – 2021	29
Bảng 2.5	Tình hình dư nợ cho vay tại HDBank – CN Kon Tum	36
Bảng 2.6	Cơ cấu cho vay theo khách hàng	37
Bảng 2.7	Cơ cấu tín dụng theo tài sản bảo đảm tại HDBank	38
Bảng 2.8	Cơ cấu cho vay theo loại thời hạn vay	39
Bảng 2.9	Tỉ lệ nợ xấu của ngân hàng HDBank Kon Tum năm 2019 – 2021	40
Bảng 2.10	Hệ số thu nợ của ngân hàng HDBank trong 2019 – 2021	41
Bảng 2.11	Hiệu suất sử dụng vốn của ngân hàng HDBank trong 2019 – 2021	41
Bảng 2.12	Phân loại danh mục cho vay theo nhóm nợ	42
Bảng 2.13	Tỉ lệ thu lãi của ngân hàng HDBank Kon Tum năm 2019 - 2021	43
Bảng 2.14	Hệ số vòng quay vốn của HDBank trong 2019 -2021	44

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

SỐ HIỆU	TÊN SƠ ĐỒ	TRANG
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức bộ máy của ngân hàng HDBank Kon Tum	22
Sơ đồ 2.2	Quy trình tín dụng của HDBank Kon Tum	33
TÊN BIỂU ĐỒ		
Biểu đồ 2.1	Tỷ lệ thu lãi của HDBank – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2019 – 2021	43
Biểu đồ 2.2	Biểu đồ 1: Hệ số quay vòng vốn của ngân hàng HDBank – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2019 – 2021	44

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết

Ngày nay ở toàn cầu nói chung và tại Việt Nam nói riêng, hệ thống Ngân hàng thương mại luôn đóng vai trò quan trọng và to lớn. Có thể nói Ngân hàng Thương mại là một mảnh ghép chính của nền kinh tế, là một phần không thể thiếu để tập trung nguồn vốn cho đất nước ngày một phát triển. Trong tương lai và hiện tại nền kinh tế ngày càng tăng trưởng và phát triển không ngừng, ta có thể thấy vị trí của Ngân hàng đã bao trùm lên toàn bộ các hoạt động kinh tế xã hội và có sự ảnh hưởng lớn đến hoạt động sản xuất. Trong khi đó, rủi ro tín dụng tiềm ẩn ở mọi góc cạnh. Bản thân hệ thống NHTM còn non yếu, qui mô tài chính hạn hẹp; trình độ quản lý, công nghệ đều hạn chế; vấn đề kiểm soát trong hệ thống nhiều bất cập; nhưng lại đặt các mục tiêu tăng trưởng mạnh, cạnh tranh bằng mọi giá để mở rộng qui mô, phạm vi, thị phần... Về môi trường vĩ mô, thời gian gần đây, do tác động của khủng hoảng tài chính toàn cầu, cộng các yếu kém trong nước đã dẫn tới các biến động lớn về lạm phát, đầu tư, tăng trưởng kinh tế, kéo theo điều chỉnh nhanh, mạnh về chính sách tiền tệ tín dụng của NHNN, cộng các biện pháp xiết chặt quản lý tín dụng, quản lý an toàn hệ thống, tái cơ cấu các TCTD... đã và đang có tác động rất lớn đối với hoạt động NHTM nói chung, lĩnh vực tín dụng, đặc biệt là hiệu quả tín dụng nói riêng.

Đối với các NHTM, tín dụng là hoạt động đem lại nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng, đồng thời cũng là hoạt động tiềm ẩn rủi ro lớn, gây mất vốn ở mức độ cao, sẽ dẫn tới mất an toàn cho ngân hàng. Do vậy, hiệu quả tín dụng là nội dung đặc biệt quan trọng được quan tâm trong hoạt động của NHTM ở mọi nơi, mọi lúc. Bản thân ngành ngân hàng và từng NHTM đều đã nỗ lực nghiên cứu tăng cường quản lý tín dụng, trong đó có việc liên tục hoàn thiện cơ chế, chính sách; đổi mới qui trình, mô hình hoạt động; áp dụng công nghệ hiện đại vào đánh giá, thẩm định, quản lý khách hàng..., nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng, hạn chế rủi ro tín dụng do các nguyên nhân chủ quan từ cán bộ của NHTM gây ra; tăng cường tính nhất quán trong xem xét đánh giá tín dụng.

Không nằm ngoài xu hướng phát triển chung, Ngân hàng TMCP Phát triển Tp. Hồ Chí Minh (HDBank) – Chi nhánh Kon Tum cũng đã trải qua tất cả những vấn đề trên. Nổi lên là một NHTMCP trẻ, có hệ thống quản trị tiên tiến, hiện đại, trong đó có hệ thống quản trị rủi ro tín dụng với hệ thống xếp hạng tín dụng tiên phong và các kết quả kinh doanh rất ấn tượng những năm trước đây, song ngân hàng cũng đối mặt với sự suy giảm chất lượng tín dụng nhanh chóng do tác động của môi trường kinh doanh những năm gần đây, những khó khăn này gắn liền với những biến động trong môi trường kinh tế vĩ mô, những điều chỉnh chính sách của NHNN và vấn đề tái cơ cấu các TCTD thời gian qua. Để có cái nhìn tổng quan về tình hình ngân hàng HDBank Kon Tum nói chung và cụ thể hiệu quả mảng tín dụng nói riêng, từ đó xây dựng các giải pháp phù hợp, em đã lựa chọn chủ đề: **“Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại NHTMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh- Chi nhánh Kon Tum”** làm đề tài báo cáo tốt nghiệp là cấp thiết, với mục đích sẽ cập nhật các vấn đề kinh tế - xã hội gần đây nhất có tác động tới hiệu quả tín dụng, đồng thời bao phủ các khía cạnh quản trị NHTM hiện đại có tác động đáng kể tới hiệu quả tín

dụng, đặc biệt trong trường hợp NHTMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – Chi nhánh Kon Tum

2. Câu hỏi nghiên cứu

Làm thế nào để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – Chi nhánh Kon Tum?

3. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu giải quyết 3 vấn đề cơ bản sau:

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về hoạt động “Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh”.

- Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng của HDBank - Chi nhánh Kon Tum. Từ đó rút ra được những hạn chế và tìm hướng khắc phục.

- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao nghiệp vụ mảng tín dụng tại HDBank CN Kon Tum.

4. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng TMCP Phát triển Tp Hồ Chí Minh - CN Kon Tum

5. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng như phương pháp thống kê, tổng hợp, so sánh, khảo cứu tài liệu, thu thập thông tin từ thị trường thứ cấp,...

6. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu các vấn đề lý luận về hiệu quả tín dụng NHTM; nghiên cứu thực trạng hiệu quả tín dụng của NHCPTM Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh – Chi nhánh Kon Tum trong giai đoạn 2019 – 2021 và đề xuất giải pháp đến năm 2023.

7. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn được chia làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động tín dụng trong ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh (HDBank) – Chi nhánh Kon Tum.

Chương 3: Giải pháp và kiến nghị nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phát triển Tp Hồ Chí Minh – Chi nhánh Kon Tum.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG TẠI NHTM

1.1.1. Khái niệm về hoạt động tín dụng tại NHTM

Quan hệ tín dụng đã hình thành và ra đời từ rất lâu, thậm chí mối quan hệ tín dụng thô sơ nhất được phát sinh ngay từ sau khi chế độ cộng sản nguyên thủy tan rã. Khi chế độ tư hữu về tư liệu sản xuất xuất hiện, cũng là đồng thời xuất hiện quan hệ trao đổi hàng hóa. Thời kỳ này, tín dụng được thực hiện dưới hình thức vay mượn bằng hiện vật - hàng hóa.

Như vậy **tín dụng** là quan hệ vay mượn giữa các chủ thể dựa trên nguyên tắc hoàn trả kèm theo lợi tức, nó để thoả mãn nhu cầu của cả hai bên, là một quan hệ bình đẳng, cả hai bên cùng có lợi và mang tính thoả thuận. Tín dụng là một phạm trù kinh tế và nó cũng là sản phẩm của nền kinh tế hàng hóa. Quá trình sản xuất và lưu thông ngày càng phát triển, thì đòi hỏi về vốn của các chủ thể trong nền kinh tế ngày càng lớn, đa dạng và phức tạp. Bởi vậy tín dụng ngân hàng đã ra đời, phát triển và ngày càng trở thành nguồn cung cấp tín dụng chủ yếu cho nền kinh tế.

Tín dụng ngân hàng là mối quan hệ vay mượn giữa ngân hàng với tất cả các cá nhân, tổ chức và các doanh nghiệp khác trong xã hội. Tín dụng ngân hàng cũng mang bản chất chung của quan hệ tín dụng, đó 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 cả hai bên cùng có lợi. Tín dụng ngân hàng là quan hệ tín dụng giữa một bên là ngân hàng – một tổ chức chuyên kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ - với một bên là các tổ chức, cá nhân trong xã hội, trong đó ngân hàng vừa là người đi vay, vừa là người cho vay.

Bản chất của tín dụng ngân hàng là sự vận động của vốn tiền tệ thông qua các ngân hàng. Ngân hàng bằng các nghiệp vụ và các hình thức huy động vốn khác nhau huy động lượng tiền nhàn rỗi trong lưu thông, tạo thành nguồn vốn lớn. Đồng thời, ngân hàng sử dụng chính nguồn vốn này để đem cho vay. Vì vậy, NHTM còn được gọi là trung gian tài chính – tiền tệ trong các nền kinh tế, là cầu nối giữa người có vốn và người cần vốn.

1.1.2. Vai trò của hoạt động tín dụng tại NHTM

Thứ nhất, tín dụng là công cụ thúc đẩy quá trình tái sản xuất mở rộng

Quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp thực tế luôn có sự chênh lệch về thời gian cũng như về khối lượng giữa lượng tiền cần thiết để dự trữ vật tư hàng hoá cho quá trình sản xuất kinh doanh tiếp theo với lượng tiền thu được từ việc tiêu thụ hàng hoá của chu kỳ sản kinh doanh trước đó. Điều này dẫn tới việc luân chuyển tiền tệ của doanh nghiệp lúc thừa lúc thiếu. Vì vậy khi nguồn vốn doanh nghiệp tạm thời dư thừa cùng với các nguồn tiết kiệm nhàn rỗi từ dân cư, nguồn kết dư từ ngân sách nhà nước... đã được NHTM tận dụng huy động và sử dụng vốn huy động đó để đầu tư cho các doanh nghiệp khác đang trong tình trạng thiếu vốn, cá nhân có nhu cầu tiêu dùng tạm thời vượt quá thu

nhập của họ và cho yêu cầu chi tiêu của ngân sách Nhà nước trong lúc chưa có nguồn thu ngân sách kịp thời... Như vậy tín dụng ngân hàng đã góp phần điều hoà vốn một cách có hiệu quả trên phạm vi toàn bộ nền kinh tế

Thứ hai, tín dụng góp phần thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung vốn, mở rộng đầu tư kinh doanh

Tín dụng thúc đẩy quá trình tập trung vốn. Các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ rất nhiều các chủ thể khác nhau với qui mô khác nhau sẽ được NHTM tập trung lại qua việc huy động và trở thành lượng vốn lớn. Thông qua việc các ngân hàng thương mại tập trung vốn và ưu tiên cho vay một lượng vốn rất lớn cho các ngành kinh tế trọng điểm, mỗi nhón góp phần nâng cao sức mạnh cạnh tranh cho nền kinh tế, nâng cao giá trị sản phẩm, tăng GDP, sản xuất ra những hàng hoá chiến lược tăng cường hội nhập quốc tế.

Thứ ba, tín dụng là công cụ thúc đẩy chế độ hạch toán kinh doanh, tăng cường việc quản lý tài chính, tăng tích lũy đối với doanh nghiệp.

Các tổ chức kinh tế khi vay vốn họ phải cân nhắc về hiệu quả vốn vay mang lại- họ chỉ vay vốn khi biết rằng có lãi. Mặt khác khi ngân hàng cho vay, trước đó, họ phải thực hiện công việc phân tích tín dụng: phân tích các khả năng tài chính, năng lực tài chính... qua các báo cáo tài chính. Điều này buộc các doanh nghiệp phải tăng cường hạch toán kinh tế, quản lý tài chính và tích lũy vốn để có thể hoàn trả vốn cho ngân hàng.

Thứ tư, tín dụng ngân hàng thực hiện vai trò trung gian trong chuyển đổi kỳ hạn, rủi ro, đáp ứng các nhu cầu đa dạng của nền kinh tế.

Tín dụng trực tiếp, ở những góc độ nhất định, đã đáp ứng được các nhu cầu tạm thời thừa, thiếu vốn của các chủ thể trong nền kinh tế. Tuy vậy, quan hệ tín dụng trực tiếp gặp nhiều giới hạn về quy mô, thời gian, không gian, sự ăn khớp về các nhu cầu này giữa hai chủ thể cụ thể... Thêm vào đó rủi ro do khó kiểm soát người vay cũng hạn chế việc cho vay và có thể đẩy lãi suất lên cao. Các trung gian tài chính với khả năng chuyên môn hoá trong các hoạt động của mình có khả năng thực hiện vai trò cầu nối hiệu quả, không chỉ giải quyết được những hạn chế về quy mô, thời gian, không gian..., mà còn quản lý rủi ro thận trọng, giúp người cho vay chuyển được rủi ro, có động lực tiết kiệm và tham gia nhiều hơn vào hoạt động cung nguồn vốn, giúp người vay tiếp cận được các nguồn vốn theo nhu cầu với chi phí hợp lý hơn, khuyến khích đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh.

Thứ năm, tín dụng ngân hàng là công cụ của Nhà nước để điều tiết khối lượng đầu tư giữa các ngành trong nền kinh tế.

Một trong những chức năng quan trọng của NHTM là tạo phương tiện thanh toán. Khi các ngân hàng cho vay (hay tạo tín dụng) các ngân hàng đã tạo ra phương tiện thanh toán. Ngược lại khi các NHTM thu hẹp tín dụng lượng cung ứng tiền sẽ giảm xuống. Do đó tín dụng ngân hàng được Nhà nước sử dụng như là một công cụ để điều tiết khối lượng tiền tệ lưu thông thông qua việc thực hiện các chính sách tiền tệ của ngân hàng Nhà nước.

1.1.3. Đặc trưng của tín dụng ngân hàng

Thứ nhất, tín dụng ngân hàng là sản phẩm dịch vụ vô hình

Khách hàng sử dụng tín dụng ngân hàng cùng với quá trình cung ứng dịch vụ của ngân hàng. Thời hạn sử dụng dịch vụ gắn liền với thời gian cung cấp dịch vụ của ngân hàng. Ngân hàng chỉ thu được đầy đủ chi phí và lãi từ khoản tín dụng khi khách hàng kết thúc việc sử dụng sản phẩm tín dụng của ngân hàng.

Thứ hai, tín dụng ngân hàng thực hiện cho vay dưới hình thức tiền tệ

Ngân hàng cung cấp tín dụng dưới hình thái tiền tệ, đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng cần vốn trong nền kinh tế.

Thứ ba, tín dụng ngân hàng được thực hiện chủ yếu bằng nguồn vốn huy động

Ngân hàng hoạt động với tính chất là trung gian tài chính trong nền kinh tế, đi vay, huy động của các thành phần trong xã hội, để cho vay. Nguồn vốn tự có của ngân hàng chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng tài sản của ngân hàng và chủ yếu để phát triển hạ tầng vật chất, kỹ thuật của chính ngân hàng.

Thứ tư, tín dụng ngân hàng đa dạng về qui mô

Tín dụng ngân hàng có thể thoả mãn một cách tối đa nhu cầu về vốn của các tác nhân và thể nhân khác trong nền kinh tế vì nó có thể huy động nguồn vốn bằng tiền nhàn rỗi trong xã hội dưới nhiều hình thức và khối lượng lớn.

Thứ năm, tín dụng ngân hàng có thời hạn cho vay phong phú

Ngân hàng có thể cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, do ngân hàng có khả năng chuyển kỳ hạn của các nguồn vốn khác nhau, tạo nguồn cho vay với thời hạn khác nhau.

1.1.4. Phân loại tín dụng ngân hàng

Tín dụng ngân hàng được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Trong đó, một số tiêu chí phổ biến như sau: hình thức tài trợ, sự bảo đảm tín dụng, độ rủi ro, mục đích sử dụng vốn vay.

a. Phân loại tín dụng ngân hàng theo hình thức tài trợ

Căn cứ theo hình thức tài trợ, tín dụng được phân thành cho vay; chiết khấu thương phiếu, giấy tờ có giá; bảo lãnh và cho thuê.

- *Cho vay*

Cho vay là hình thức tín dụng trong đó ngân hàng sẽ giao một khoản tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong một khoảng thời gian xác định. Cho vay là hình thức phổ biến và truyền thống trong nghiệp vụ tín dụng, mang lại nhiều lợi nhuận nhất so với các nghiệp vụ khác trong hoạt động ngân hàng.

Cho vay lại được chia nhỏ thành thấu chi, cho vay trực tiếp từng lần, cho vay luân chuyển, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay gián tiếp, cho vay trả góp.

+ *Thấu chi*

Đây là nghiệp vụ cho vay trong đó ngân hàng cho phép khách hàng (người vay) được phép chi trội (vượt) trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một giới hạn nhất định, trong một khoảng thời gian xác định. Giới hạn này được gọi là hạn mức thấu chi. Đây là một hình thức tín dụng ngắn hạn, linh hoạt, thủ tục đơn giản, có thể cấp cho cả

các cá nhân và doanh nghiệp trong các khoảng thời gian khác nhau. Tuy nhiên hình thức này chỉ được áp dụng cho những khách hàng có độ tin cậy, thu nhập đều đặn với chu kỳ ngắn.

+ *Cho vay trực tiếp từng lần*

Trong cho vay từng lần, khách hàng và ngân hàng phải thực hiện toàn bộ các thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng cơ bản mỗi lần vay. Cho vay trực tiếp từng lần là một hình thức cho vay chủ yếu và tương đối phổ biến của NHTM. Đối tượng áp dụng là những khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi, cho vay hạn mức.

+ *Cho vay luân chuyển*

Cho vay luân chuyển là nghiệp vụ cho vay dựa trên sự luân chuyển của hàng hoá. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp mua hàng hoá có thể thiếu vốn, cần vay vốn từ ngân hàng và hoàn trả khi doanh nghiệp bán được hàng. Cho vay luân chuyển thường được áp dụng với các doanh nghiệp thương nghiệp hoặc các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh có chu kỳ tiêu thụ đều đặn, ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên đối với ngân hàng.

+ *Cho vay theo hạn mức tín dụng*

Cho vay theo hạn mức tín dụng là nghiệp vụ cho vay trong đó ngân hàng thoả thuận cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng được duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Nếu hạn mức tín dụng được tính cho cả kỳ, thì doanh nghiệp có thể vay làm nhiều lần nhưng số dư nợ tại bất kỳ thời điểm nào trong kỳ cũng không được vượt quá hạn mức tín dụng. Nếu hạn mức tín dụng tính tại cuối kỳ, thì dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức nhưng đến cuối kỳ thì dư nợ không được vượt quá hạn mức. Cho vay theo hạn mức tín dụng được sử dụng cho các khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh, có uy tín đối với ngân hàng.

+ *Cho vay gián tiếp*

Cho vay gián tiếp là hình thức cho vay thông qua các trung gian. Cho vay gián tiếp được áp dụng đối với thị trường có nhiều món vay nhỏ, người vay phân tán...do đó cho vay qua trung gian sẽ có thể tiết kiệm được chi phí cho vay.

+ *Cho vay trả góp:*

Cho vay trả góp là hình thức tín dụng trong đó khách hàng được phép hoàn trả gốc làm nhiều lần trong thời hạn tín dụng đã thoả thuận. Hình thức cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn, kỳ trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc hàng hoá lâu bền như mua ô tô, mua nhà.

- *Chiết khấu thương phiếu, giấy tờ có giá*

Thương phiếu, giấy tờ có giá được hình thành trong quá trình mua bán chịu giữa người mua và người bán, hoặc hình thành từ các giao dịch vay mượn của các chủ thể trong nền kinh tế. Người bán hay người thụ hưởng thương phiếu, GTCG có thể giữ thương phiếu, GTCG đến hạn và nhận thanh toán từ người mua hay người phải trả; hoặc đem chiết khấu trước hạn tại ngân hàng. Chiết khấu là hình thức tín dụng trong đó ngân hàng sẽ ứng trước tiền cho người thụ hưởng thương phiếu, GTCG tương ứng với giá trị thương phiếu, GTCG

trừ đi phần thu nhập của ngân hàng để sở hữu một thương phiếu chưa đến hạn. Đến hạn ngân hàng có quyền đòi tiền từ người mua (người phải trả), hoặc có quyền truy đòi đối với các bên có ký tên trên thương phiếu nếu người phải trả không thực hiện nghĩa vụ thanh toán.

- Bảo lãnh

Bảo lãnh của ngân hàng là việc ngân hàng sẽ cam kết dưới hình thức thư bảo lãnh về việc thực hiện thay cho khách hàng của mình các nghĩa vụ tài chính khi khách hàng không thực hiện các nghĩa vụ như cam kết với đối tác.

- Cho thuê (thuê- mua tài sản)

Cho thuê là việc các ngân hàng thương mại bỏ tiền mua các tài sản theo yêu cầu của khách hàng để cho khách hàng thuê theo những thoả thuận nhất định. Cho thuê có hai hình thức chủ yếu là cho thuê nghiệp vụ và cho thuê tài chính. Việc cho thuê nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu thuê trong thời gian ngắn còn cho thuê tài chính đáp ứng cho các nhu cầu sử dụng lâu dài và người đi thuê có quyền mua lại tài sản khi hết hợp đồng thuê. Trong hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại thì hoạt động cho thuê chủ yếu là cho thuê tài chính.

Luận văn đặt trọng tâm vào hình thức cho vay trong hoạt động tín dụng NHTM.

b. Phân loại tín dụng ngân hàng theo sự bảo đảm tín dụng

Căn cứ theo sự bảo đảm tín dụng, tín dụng được phân thành: tín dụng không có tài sản bảo đảm và tín dụng có tài sản bảo đảm.

- Tín dụng không có tài sản bảo đảm (tín chấp)

Tín dụng không có tài sản bảo đảm, như tên gọi, là loại tín dụng không có tài sản cầm cố, thế chấp hay bảo lãnh của bên thứ ba, là loại tín dụng dựa trên uy tín của bản thân khách hàng. Hình thức tín dụng này chỉ được cấp cho các khách hàng có quan hệ tốt với ngân hàng, khách hàng làm ăn thường xuyên có lãi, tình hình tài chính lành mạnh, vững chắc, luôn thực hiện đầy đủ, kịp thời các nghĩa vụ tài chính đã phát sinh với ngân hàng.

- Tín dụng có tài sản bảo đảm

Đối với loại tín dụng này khi khách hàng vay vốn phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba. Tín dụng có bảo đảm yêu cầu ngân hàng và khách hàng của mình phải ký hợp đồng bảo đảm tiền vay, ngân hàng sẽ kiểm tra, đánh giá tài sản bảo đảm về các nội dung như quyền sở hữu, giá trị thị trường, khả năng bán tài sản, khả năng tài chính của bên bảo lãnh... để có thể giám sát và bảo quản tài sản bảo đảm, thanh lý tài sản khi khách hàng không trả nợ.

c. Phân loại tín dụng ngân hàng theo độ rủi ro

Căn cứ phân loại hình thức theo độ rủi ro, tín dụng được phân thành: tín dụng có độ an toàn cao hay lành mạnh, tín dụng có vấn đề, nợ quá hạn có khả năng thu hồi, nợ quá hạn khó đòi, nợ quá hạn khó đòi.

- Tín dụng có độ an toàn cao hay lành mạnh

Là các khoản tín dụng có khả năng thu hồi cao, khách hàng có quan hệ tín dụng tốt với ngân hàng, không có các dấu hiệu cho thấy khoản tín dụng sẽ diễn ra không theo các điều khoản tín dụng đã cam kết.

- *Tín dụng có vấn đề*

Thường là các khoản tín dụng vẫn trong thời gian hiệu lực, nhưng có dấu hiệu cho thấy các điều khoản tín dụng cam kết có thể không được thực hiện, vì dụ ngành hàng của khách hàng có xu hướng tăng trưởng chậm lại, khách hàng chậm tiêu thụ hàng hoá, trì hoãn nộp các báo cáo tài chính, gặp thiên tai, rủi ro...

- *Nợ quá hạn có khả năng thu hồi*

Đây là các khoản nợ đã quá hạn nhưng còn tiềm năng thu hồi được nếu có các giải pháp thích hợp từ phía khách hàng hoặc/và phía ngân hàng; có tài sản đảm bảo giá trị lớn...

- *Nợ quá hạn khó đòi*

Là các khoản nợ quá hạn đã lâu, khả năng trả nợ kém, các khoản thế chấp có giá trị nhỏ, mất giá.

d. Phân loại tín dụng ngân hàng theo kỳ hạn tín dụng

Căn cứ theo kỳ hạn, tín dụng ngân hàng thường được phân thành 3 loại: tín dụng ngắn hạn, tín dụng trung hạn, tín dụng dài hạn.

- *Tín dụng ngắn hạn*

Là loại tín dụng có thời hạn dưới một năm, thường được sử dụng vào nghiệp vụ thanh toán, cho vay bổ sung thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của các doanh nghiệp hay cho vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của cá nhân. Thời gian và kỳ thu nợ trong cho vay ngắn hạn được xác định phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng.

- *Tín dụng trung hạn*

Có thời hạn từ 1 đến 5 năm, được dùng để cho vay vốn phục vụ nhu cầu mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới kỹ thuật, mở rộng và xây dựng các công trình nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Ngân hàng còn cấp tín dụng trung hạn đối với người tiêu dùng nhằm thoả mãn các yêu cầu mua sắm một số hàng tiêu dùng lâu bền như nhà cửa, ô tô, các phương tiện khác...

- *Tín dụng dài hạn*

Là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm, được sử dụng để cung cấp vốn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn, sử dụng lâu dài...

Thời hạn cho vay và kỳ thu nợ trong cho vay trung hạn, dài hạn được xác định phù hợp với thời hạn thu hồi của vốn đầu tư, khả năng trả nợ của khách hàng và tính chất nguồn vốn cho vay của tổ chức tín dụng.

Ngoài ra còn có tín dụng không xác định kỳ hạn. Tín dụng không xác định kỳ hạn là khoản tín dụng được ứng dụng đối với khoản vay không xác định rõ thời hạn trả nợ.

e. Phân loại tín dụng ngân hàng căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay

Căn cứ theo tiêu chí này, tín dụng ngân hàng chia thành 2 loại: tín dụng sản xuất và lưu thông hàng hoá và tín dụng tiêu dùng.

- *Tín dụng sản xuất và lưu thông hàng hoá*

Là loại tín dụng được cung cấp cho các doanh nghiệp để họ tiến hành sản xuất và kinh doanh.

- *Tín dụng tiêu dùng*

Là loại tín dụng được cấp phát cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Loại tín dụng này thường được dùng để mua sắm nhà cửa, xe cộ, các thiết bị gia đình... Tín dụng tiêu dùng ngày càng có xu hướng tăng lên.

1.2. HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG

1.2.1. Khái niệm về hiệu quả hoạt động tín dụng

a. Khái niệm hiệu quả trong hoạt động kinh doanh

Trong cơ chế thị trường, mục tiêu cơ bản của các đơn vị kinh doanh không chỉ là làm ăn có lãi mà là tối đa hoá lợi nhuận, lãi thu được ứng với mỗi điều kiện kinh doanh nhất định. Đây chính là bản chất của phạm trù hiệu quả trong hoạt động kinh doanh. Để hiểu được khái niệm hiệu quả hoạt động kinh doanh nói chung cần xét đến hiệu quả kinh tế của một hiện tượng.

“Hiệu quả kinh tế của một hiện tượng (hoặc quá trình) kinh tế là một phạm trù kinh tế phản ánh trình độ sử dụng các nguồn lực (nhân lực, tài lực, vật lực, tiền vốn) để đạt được mục tiêu xác định”.

Hiệu quả kinh tế biểu hiện mối quan hệ tương quan giữa kết quả thu được và toàn bộ chi phí bỏ ra để có kết quả đó, phản ánh được chất lượng của hoạt động kinh tế đó.

Theo từ điển các nhà đầu tư, hiệu quả là mức kết quả đạt được khi sử dụng số lượng đầu vào ít nhất tạo ra số lượng đầu ra nhất định hoặc sử dụng số lượng đầu vào nhất định tạo ra mức kết quả đầu ra lớn nhất. Hiệu quả liên quan tới việc tận dụng tối thiểu tất cả các yếu tố đầu vào nhằm tạo ra một lượng đầu ra nhất định, các đầu vào gồm thời gian lao động và các yếu tố đầu vào khác. Hiệu quả là vấn đề quan trọng vì tất cả các yếu tố đầu vào đều khan hiếm. Thời gian, tiền bạc, các nguyên liệu thô đều có hạn, do vậy cần phải tận dụng tất cả các yếu tố này để có thể đạt được một mức sản lượng đầu ra có thể chấp nhận được (dưới đó là không được).

Từ định nghĩa về hiệu quả kinh tế của một hiện tượng như trên ta có thể hiểu hiệu quả hoạt động SXKD là một phạm trù kinh tế phản ánh trình độ sử dụng các nguồn lực để đạt được mục tiêu đã đặt ra, nó biểu hiện mối tương quan giữa kết quả thu được và đầu vào bỏ ra để có được kết quả đó, độ chênh lệch giữa hai đại lượng này càng lớn thì hiệu quả càng cao. Hay hiệu quả kinh doanh thể hiện trình độ sử dụng các yếu tố đầu vào để đạt được một lượng đầu ra cụ thể, hoặc trình độ sử dụng một lượng đầu vào nhất định để đạt được mức đầu ra nhiều nhất. Nó cũng phản ánh mức độ cạnh tranh và khả năng đáp ứng các nhu cầu người sử dụng của chính tổ chức đó.

b. Hiệu quả tín dụng ngân hàng

Hiệu quả tín dụng ngân hàng, một cách trực diện, thể hiện tương quan giữa các kết quả hoạt động tín dụng ứng với một mức chi phí thực hiện hoạt động tín dụng nhất định. Hoạt động tín dụng càng hiệu quả, thì các kết quả tín dụng mà ngân hàng đạt được càng lớn ứng với một cơ sở vật chất, hạ tầng phần cứng, phần mềm, số lượng lao động và lượng nguồn vốn đầu vào nhất định. Tuy nhiên, khác các hoạt động sản xuất kinh doanh khác, sản phẩm tín dụng không cho ra kết quả ngay khi ngân hàng bán sản phẩm tín dụng cho

khách hàng. Như đã đề cập trong phần đặc trưng của hoạt động tín dụng, ngân hàng chỉ thu được chi phí đã bỏ ra và lãi khi khách hàng kết thúc việc sử dụng khoản tín dụng, do vậy, doanh thu, lãi tại một thời điểm chưa phản ánh đúng kết quả, chi phí của hoạt động tín dụng. Các yếu tố quyết định khả năng thu hồi gốc và lãi khoản cho vay là vấn đề quyết định. Ngoài ra, do ngân hàng sử dụng phần lớn vốn đi vay để cho vay và hoạt động của ngân hàng có tác động mạnh mẽ tới vấn đề ổn định vĩ mô, tới môi trường kinh doanh, tới môi trường hoạt động của khách hàng, nên sự lành mạnh của hệ thống ngân hàng cũng sẽ quyết định không chỉ chi phí đầu vào, khả năng tạo nguồn, mà cả các kết quả tín dụng. Vì vậy, mục tiêu hoạt động đối với ngân hàng thường không phải chỉ là lợi nhuận mà cả vấn đề lành mạnh, an toàn.

Hiệu quả tín dụng ngân hàng còn được xem xét ở góc độ kinh tế và góc độ thương hiệu, uy tín. Hiệu quả tín dụng đứng trên góc độ kinh tế đó là các khoản lợi nhuận mang lại từ hoạt động tín dụng bởi vì khi ngân hàng có được lợi nhuận từ việc cấp tín dụng có nghĩa việc cấp tín dụng đem lại lợi ích kinh tế cho ngân hàng. Ở góc độ thương hiệu, uy tín, hiệu quả tín dụng thể hiện ở việc hình thành nên tên tuổi, hình ảnh của ngân hàng, qua đó tác động tới khả năng thu hút các khách hàng tốt, tiềm năng mở rộng và tăng lợi ích kinh tế ở các mảng hoạt động khác của ngân hàng và ở chính bản thân hoạt động tín dụng trong tương lai.

Cho tới nay, hiệu quả tín dụng ngân hàng thường được xem xét trên ba góc độ: ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế.

- Đối với Ngân hàng: hiệu quả tín dụng đòi hỏi các hoạt động tín dụng ngân hàng phải đem lại mục tiêu lợi ích kinh tế nhất định, nhưng đồng thời phạm vi, mức độ, giới hạn, cơ cấu... tín dụng phải phù hợp với năng lực của bản thân ngân hàng, đảm bảo nguyên tắc tín dụng, hạn chế đến mức thấp nhất rủi ro trong quá trình hoạt động kinh doanh, vấn đề thanh khoản và cạnh tranh của ngân hàng, đảm bảo an toàn hoạt động ngân hàng.

- Đối với khách hàng: hiệu quả tín dụng có nghĩa rằng hoạt động tín dụng phải phù hợp với mục đích, nhu cầu sử dụng của khách hàng, với qui mô, kỳ hạn, chi phí hợp lý, cho phép khách hàng phát triển sản xuất kinh doanh có hiệu quả, có nguồn trả nợ ngân hàng và ngày càng phát triển.

- Đối với kinh tế - xã hội: tín dụng phục vụ sản xuất lưu thông hàng hoá góp phần giải quyết việc làm, khai thác được khả năng tiềm tàng trong nền kinh tế, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt các mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng kinh tế, phát triển kinh tế và ổn định vĩ mô.

Trong bài báo cáo, hiệu quả tín dụng ngân hàng được xem xét ở góc độ ngân hàng.

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng

a. Nhóm chỉ tiêu về tăng trưởng quy mô tín dụng

- *Tỉ lệ tăng trưởng dư nợ tín dụng (DNTD) (%)*

$$\text{Tăng trưởng dư nợ tín dụng} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh tốc độ tăng trưởng tín dụng qua các năm, đánh giá mức độ tín nhiệm, tìm kiếm khách hàng, đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ hoạt động ngân hàng càng ổn định và hiệu quả, ngược lại ngân hàng gặp khó khăn trong việc tìm kiếm khách hàng, cụ thể là chứng tỏ việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

- *Tỉ lệ tăng trưởng doanh số tín dụng*

$$\text{Tăng trưởng doanh số tín dụng} = \frac{\text{DSTD năm nay} - \text{DSTD năm trước}}{\text{DSTD năm trước}} \times 100\%$$

Tỉ lệ tăng trưởng tín dụng cho biết tốc độ tăng trưởng doanh số của một năm so với năm trước đó. Tỉ lệ tăng trưởng doanh số tín dụng là tổng số tiền nhận được từ số tiền mà các ngân hàng đã cho khách hàng của họ vay. Tổng số tiền gốc và lãi khách hàng phải trả sau một thời gian, phản ánh quy mô, uy tín và hiệu quả của ngân hàng từ hoạt động cho vay. Chỉ tiêu này dùng để so sánh tốc độ tăng trưởng cho vay qua các năm, đánh giá mức độ tín nhiệm, tìm kiếm khách hàng, đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch cho vay của ngân hàng. Tương tự với chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ cho vay thu hồi trong năm. Chỉ tiêu này càng cao thì trình độ hoạt động của Ngân hàng càng cao. Ngược lại, ngân hàng rất vất vả trong việc tìm kiếm khách hàng, cụ thể là minh chứng cho việc triển khai phương án cho vay chưa hiệu quả.

- *Cơ cấu tín dụng*

Cơ cấu tín dụng cho biết tổng quan rằng tình hình tín dụng của ngân hàng được phân theo các khía cạnh thời hạn vay, sự đảm bảo tín dụng.... Đối với những khách hàng chiếm số lượng chủ yếu, ngân hàng cần nỗ lực phát huy hơn nữa để tận dụng được lượng khách này và nhận định được thế mạnh ở lĩnh vực nào.

a. Nhóm chủ tiêu về chất lượng tín dụng

- *Tỷ lệ nợ xấu*

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Dư nợ xấu thời điểm n}}{\text{Tổng dư nợ thời điểm n}} \times 100\%$$

Là tỷ lệ các khoản nợ thuộc nhóm nợ quá hạn, nhưng với thời gian nợ quá hạn khá dài, hoặc đã được cơ cấu lại nhưng khả năng đáp ứng các điều kiện cơ cấu lại không được đảm bảo trong tổng dư nợ. So với các khoản nợ quá hạn có thời hạn ngắn hơn, thì mức độ rủi ro thu hồi gốc và lãi của các khoản nợ này cao hơn. Ở nước ta, nợ xấu bao gồm nợ nhóm 3, 4, 5. Nếu tỷ lệ nợ quá hạn như nhau, nhưng tỷ lệ nợ xấu cao, thì mức độ nghiêm trọng của rủi ro đối với hiệu quả tín dụng sẽ lớn hơn.

- *Tỉ lệ nợ quá hạn (NQH) (%)*

$$\text{Tăng tỉ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Dư nợ tín dụng quá hạn thời điểm n}}{\text{Tổng dư nợ thời điểm n}} \times 100\%$$

Tỉ lệ nợ quá hạn là một tiêu chí quan trọng để đánh giá độ an toàn tín dụng chung của NHTM. Một khi NHTM có tỉ lệ nợ quá hạn cao so với mức trung bình của nền kinh tế, có nghĩa ngân hàng đang chấp nhận một mức độ rủi ro khá cao trong hoạt động kinh doanh để đạt được mục tiêu lợi nhuận đặt ra. Tiêu chí này là tiêu chí khá tổng hợp và chưa phản

ảnh được mức độ nghiêm trọng của rủi ro đối với mục tiêu lợi nhuận và tính an toàn của ngân hàng. Tỷ lệ này cho biết có bao nhiêu phần trăm nợ quá hạn trong tổng dư nợ của ngân hàng. Tỷ lệ này phản ánh khả năng mất vốn của ngân hàng khi cho các đối tượng vay tiền. Nếu tỷ lệ này từ 0 - 5% thì mức độ rủi ro mất vốn của ngân hàng là trong tầm kiểm soát được và nó đảm bảo cho ngân hàng hoạt động an toàn, bền vững. Tỷ lệ này càng thấp càng tốt vì nó giúp ngân hàng có thể đẩy nhanh tốc độ quay vòng vốn tín dụng, tiết kiệm được nhiều chi phí như chi phí quản lý nợ và xử lý nợ rủi ro...

- *Hiệu suất sử dụng vốn (HSSDV) (%)*

$$\text{Hiệu suất sử dụng vốn} = \frac{\text{Tổng dư nợ tín dụng}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Tiêu chí hiệu suất sử dụng vốn thể hiện khả năng cho vay, sử dụng vốn của ngân hàng phải cân đối với khả năng nguồn vốn. Trong hoạt động ngân hàng, nguồn vốn huy động từ khách hàng là nguồn vốn có tính ổn định cao nhất. Tuy nhiên, đây cũng là nguồn vốn thường có chi phí cao nhất. Đối với các nguồn vốn khác, như nguồn trên thị trường liên ngân hàng, lãi suất thường thấp hơn, nhưng không ổn định và cũng phụ thuộc nhiều vào việc điều tiết của NHTW (NHNN). Một ngân hàng phụ thuộc nhiều vào nguồn vốn trên thị trường liên ngân hàng thì tính chủ động sẽ hạn chế. Nếu điều kiện thị trường thay đổi mạnh theo hướng bất lợi, không chỉ chi phí tăng mạnh, lợi nhuận kinh tế bị tác động tiêu cực, mà tính thanh khoản cũng sẽ bị đe dọa. Trong một số trường hợp, các tác động này có thể chuyển qua tác động tới việc thu hút nguồn vốn và các hoạt động khác của ngân hàng, ảnh hưởng đa chiều tới hiệu quả kinh tế và uy tín, thương hiệu quả ngân hàng.

Ngân hàng có chức năng hoán đổi kỳ hạn, lãi suất, tiền tệ và việc thực hiện các chức năng này có nghĩa hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh rủi ro để tạo ra lợi nhuận. Vấn đề là, cần phải duy trì việc hoán đổi phù hợp với xu hướng biến động thực tiễn và trong phạm vi kiểm soát của ngân hàng. Nếu không rủi ro là rất khó lường. Chẳng hạn, ngân hàng huy động ngắn hạn là chính, nhưng chủ yếu lại thực hiện cho vay trung dài hạn với lãi suất cố định. Khi lãi suất tăng mạnh, ngân hàng sẽ phải huy động với lãi suất cao hơn để trả cho các khoản tiền gửi ngắn hạn trước đó, trong khi lãi thu từ hoạt động tín dụng là không đổi. Trường hợp xấu hơn, nếu do điều kiện lạm phát, NHNN thắt chặt tiền tệ, lãi suất tăng mạnh, ngân hàng gặp khó khăn trong huy động vốn, các tác động sẽ lan qua vấn đề thanh khoản của ngân hàng.

- *Hệ số thu nợ (HSTN) (%)*

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}}$$

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả cho vay trong việc thu hồi nợ của chính ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao càng tốt, giúp ngân hàng thu được lợi nhuận.

- *Tỷ lệ thu lãi*

$$\text{Tỷ lệ thu lãi} = \frac{\text{Lãi đã thu}}{\text{Lãi phải thu}} \times 100\%$$

T

Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng, đánh giá khả năng đôn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng từ việc cho vay. Chỉ tiêu càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của ngân hàng càng tốt, ngược lại thì ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu lãi, ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh thu của ngân hàng, chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của ngân hàng, có thể nợ xấu (tín dụng đen) trong ngân hàng tăng cao nên ảnh hưởng đến khả năng thu hồi lãi của ngân hàng, và có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ trong tương lai. (Thông thường tỷ lệ này phải trên 95% mới là tốt).

- *Vòng quay vốn tín dụng (vòng)*

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Tổng dư nợ}}$$

Với công thức tính vòng quay vốn tín dụng chúng ta có thể biết được một đồng vốn của ngân hàng được sử dụng cho vay trong năm, chỉ tiêu này càng lớn thì thể hiện nguồn vốn được luân chuyển nhanh và tham gia nhiều chu kỳ sản xuất kinh doanh khác nhau. Số vòng quay vốn tín dụng giúp chúng ta hiểu được khả năng các ngân hàng thu được nợ để có thể tiếp tục cho vay, việc thể sử dụng công thức thể hiện được tốc độ luân chuyển các khoản vay trong nền kinh tế hợp lý hay không.

Trong đó vòng quay tín dụng càng cao thì nguồn vốn càng được sử dụng hợp lý, tiết kiệm chi phí tạo ra lợi nhuận lớn trong lưu thông và ngược lại, trên thực tế đây là chỉ một chỉ tiêu sử dụng để đánh giá chất lượng tín dụng. Hệ số này phản ánh doanh số thu hồi nợ so với tổng dư nợ trong kỳ. Vốn quay vòng càng nhanh thì sẽ có nhiều người hơn được tiếp tục sử dụng vốn có tài sản đó. 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.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng

a. Các nhân tố từ ngân hàng

- **Nhóm các nhân tố về chuyên môn, nghiệp vụ**

+ *Chính sách tín dụng ngân hàng*

Chính sách tín dụng là bộ phận quan trọng cấu thành hệ thống quản trị, điều hành hoạt động tín dụng của mỗi ngân hàng nói chung, được thể hiện bằng các định hướng, tư tưởng chỉ đạo, cho đến các quy chế, quy trình cấp tín dụng, quản lý khoản tín dụng, danh mục tín dụng, phân cấp thẩm quyền...

+ *Tập trung hóa công tác quản lý điều hành tín dụng*

Việc quản lý tập trung hướng tới quá trình phân bổ, sử dụng nguồn vốn của cả hệ thống được thực hiện một cách nhất quán, vốn tín dụng chảy vào những lĩnh vực, khách hàng đem lại hiệu quả cao nhất với mức độ rủi ro có thể chấp nhận của ngân hàng trong các giai đoạn phát triển cụ thể của ngân hàng, do đó trực tiếp quyết định hiệu quả hoạt động tín dụng ngân hàng.

+ *Phát triển hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ*

Phát triển hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ nhằm tự động hóa công tác đánh giá, sàng lọc khách hàng, loại bỏ các đánh giá chủ quan, rủi ro đạo đức, đồng thời tăng cường sự thỏa mãn đối với khách hàng, tăng cường thu hút khách hàng, từ đó mở rộng cơ sở khách hàng và giảm rủi ro trong hoạt động tín dụng.

+ *Các chính sách về bảo đảm tiền vay*

Mục đích trước tiên của bảo đảm tiền vay là nhằm nâng cao trách nhiệm của người vay trong việc sử dụng vốn vay một cách thận trọng, hiệu quả. Bảo đảm tiền vay thường được thực hiện trên cơ sở tài sản cầm cố, thế chấp của chính người vay, của bên thứ ba, hoặc bảo lãnh của bên thứ ba, không chỉ là tài sản hiện có, mà cả tài sản hình thành trong tương lai, tài sản hình thành từ vốn vay, hàng hóa luân chuyển, các giấy tờ có giá...

+ *Chính sách sản phẩm*

Phát triển các sản phẩm tín dụng đa dạng, phong phú về phương thức, loại tiền, kỳ hạn..., có tính chuyên biệt cao phù hợp nhu cầu khách hàng trong từng điều kiện cụ thể, tạo giá trị gia tăng cao nhất cho khách hàng, tăng cường quản lý, kiểm soát khách hàng, hạn chế rủi ro đối với hoạt động tín dụng.

- **Nhóm các nội dung về tổ chức bộ máy**

+ *Tổ chức quản trị rủi ro*

Việc quản lý rủi ro theo nhóm rủi ro thường gồm rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro vận hành, rủi ro thanh khoản, rủi ro chiến lược. Các loại rủi ro này có các đặc thù riêng, nhưng có quan hệ mật thiết với nhau và để đảm bảo sự an toàn cho hoạt động của ngân hàng, chúng cần phải được đánh giá tổng thể, xác định các cấp độ rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt.

+ *Tổ chức kiểm tra, kiểm soát*

Có một hệ thống tổ chức hợp lý, cơ chế ra quyết định cùng với hệ thống chính sách quy trình phù hợp chỉ là điều kiện cần. Việc kiện toàn hệ thống quản trị tín dụng đảm bảo hình thành và vận hành một cách khách quan, độc lập của ba hàng rào bảo vệ tín dụng – hàng rào ở cấp đơn vị kinh doanh, hàng rào cấp quản lý rủi ro tuyến giữa và hàng rào cuối cùng là hệ thống kiểm soát nội bộ.

- **Hệ thống công nghệ thông tin**

Hệ thống công nghệ thông tin là công cụ đắc lực trong công tác quản trị rủi ro và phát triển hoạt động tín dụng. Để có được danh mục tín dụng phù hợp và quản trị rủi ro hiệu quả cần có các dữ liệu, thông tin phục vụ phân tích, đánh giá tính hình kinh tế - xã hội; những biến động cung – cầu đang diễn ra trên thị trường; phân tích, đánh giá, định lượng các loại rủi ro, mức độ rủi ro...

- **Nguồn nhân lực**

Nguồn nhân lực luôn là yếu tố quyết định đối với hiệu quả kinh doanh của mọi loại hình kinh doanh và đặc biệt quan trọng trong ngành tài chính ngân hàng, không chỉ bởi đây là ngành nghề hoạt động có mức độ phức tạp nhất, cạnh tranh khốc liệt nhất, mà cũng là vì đây là ngành có mức độ rủi ro tiềm ẩn rất lớn. Nguồn nhân lực mạnh về chuyên môn, chuyên nghiệp về quy trình, nghiệp vụ đang là yếu tố tạo sự khác biệt cho mỗi ngân hàng.

Bên cạnh đó, các vấn đề rủi ro đạo đức, rủi ro tác nghiệp có xảy ra hay không, nhiều hay ít cũng chính từ đây.

- Hoạt động huy động vốn

Để hoạt động tín dụng có hiệu quả, hoạt động huy động vốn cần được thực hiện trên cơ sở hài hòa với các nhu cầu, kế hoạch kinh doanh tín dụng của ngân hàng. Nếu hoạt động huy động vốn không thể cân đối với nhu cầu, kế hoạch kinh doanh tín dụng của ngân hàng, không chỉ ngân hàng đối mặt với việc không đáp ứng được các yêu cầu mở rộng, đa dạng hóa các nhu cầu khách hàng vay vốn, không hỗ trợ tích cực cho khách hàng trong việc mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động SXKD, ảnh hưởng tới việc hoàn trả vốn của khách hàng, mà ngân hàng cũng đối mặt với nhiều rủi ro tiềm ẩn từ chênh lệch kỳ hạn, chênh lệch tiền tệ và rủi ro thanh khoản...

b. Các nhân tố từ khách hàng

- Nhân tố quản trị doanh nghiệp và cơ cấu tổ chức

Tất cả mọi hoạt động của doanh nghiệp từ quyết định mặt hàng kinh doanh, kế hoạch sản xuất, quá trình sản xuất, huy động nhân sự, kế hoạch, chiến lược tiêu thụ sản phẩm, các kế hoạch mở rộng thị trường, các công việc kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh các quá trình trên, các biện pháp cạnh tranh, các nghĩa vụ với nhà nước. Vậy sự thành công hay thất bại trong SXKD của toàn bộ doanh nghiệp phụ thuộc rất nhiều vào vai trò điều hành của bộ máy quản trị.

- Nhân tố lao động và vốn

Đội ngũ nguồn nhân lực trực tiếp thực hiện các hoạt động SXKD của doanh nghiệp, kết hợp các yếu tố sản xuất tạo ra của cải vật chất và dịch vụ cho xã hội, để doanh nghiệp hoạt động có hiệu quả thì điều kiện đủ ở đây phải là lực lượng lao động. Có được đội ngũ lao động giỏi chuyên môn, có trách nhiệm và đạo đức thì góp phần tạo nên sự phát triển của tổ chức ...Bên cạnh nhân tố lao động của doanh nghiệp thì vốn cũng là một đầu vào có vai trò quyết định đến kết quả hoạt động SXKD của doanh nghiệp.

- Trình độ phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật và ứng dụng khoa học kỹ thuật

Tiến bộ khoa học kỹ thuật ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng suất, chất lượng SXKD, mở rộng thị trường và mở rộng qui mô hoạt động của các chủ thể kinh tế. Việc nghiên cứu, ứng dụng kiến thức khoa học kỹ thuật thời điểm, đúng quy trình đối với một chủ thể kinh tế có tác động rất lớn trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, tăng năng suất lao động, hạ giá thành sản phẩm, đưa sản phẩm dịch vụ ra thị trường, tiết kiệm thời gian và chi phí..., có tác động toàn diện tới hiệu quả kinh doanh của các chủ thể kinh tế và các hoạt động huy động vốn phục vụ SXKD.

- Vật tư, nguyên liệu và hệ thống tổ chức đảm bảo vật tư nguyên liệu của doanh nghiệp

Đây cũng là bộ phận đóng vai trò quan trọng đối với kết quả hoạt động SXKD, từ đó tác động tới hiệu quả tín dụng. Để tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh, ngoài những yếu tố nền tảng cơ sở thì nguyên liệu đóng vai trò không thể thiếu, có nó thì hoạt động SXKD mới được tiến hành.

c. Các nhân tố khác

- Môi trường kinh tế

Hiệu quả tín dụng ngân hàng gắn liền với hiệu quả của nền kinh tế. Khi nền kinh tế phát triển, các chủ thể kinh tế cần nhiều vốn để sản xuất kinh doanh, mở rộng đầu tư, tận dụng các cơ hội kinh doanh tốt, thu được lợi nhuận cao khả năng trả nợ ngân hàng cao. Khi nền kinh tế trì trệ, khủng hoảng, cầu giảm, qui mô sản xuất thu hẹp, các doanh nghiệp cắt giảm sản xuất, hạn chế vay vốn, khả năng trả nợ ngân hàng cũng khó khăn do lợi nhuận thu được ít, tồn kho tăng, hiệu quả tín dụng ngân hàng bị giảm đáng kể.

- Môi trường chính trị - xã hội và luật pháp

Hoạt động tín dụng của NHTM rất nhạy cảm với các tác động từ môi trường kinh tế-xã hội- chính trị và luật pháp. Nếu môi trường này ổn định sẽ tạo điều kiện an toàn cho các nhà đầu tư yên tâm thực hiện đầu tư, mở rộng sản xuất. Một xã hội ổn định sẽ hạn chế những biểu hiện tiêu cực như lừa đảo làm, ăn phi pháp. Chính trị ổn định góp phần tạo môi trường an toàn cho kinh tế phát triển bởi chính trị có ảnh hưởng tới mọi hoạt động của nền kinh tế, bất cứ sự biến động nào dù nhỏ đều gây lên những xáo trộn khó lường. Pháp luật là hành lang bảo vệ tốt nhất cho các hoạt động đầu tư trong đó có hoạt động tín dụng ngân hàng. Hệ thống pháp luật sẽ tạo ra một môi trường hoàn toàn bình đẳng, bảo vệ quyền lợi cũng như nghĩa vụ cho các chủ thể kinh tế, bắt buộc mọi chủ thể phải thực hiện. Một hệ thống pháp luật ban hành đồng bộ hợp lý sẽ tạo ra môi trường pháp lý an toàn lành mạnh, các văn bản pháp luật, qui chế tín dụng tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngân hàng, hoạt động tín dụng có hiệu quả, phát huy vai trò của hệ thống ngân hàng đối với sự phát triển kinh tế xã hội.

- **Trình độ phát triển khoa học kỹ thuật:** Trong thời đại ngày nay những tiến bộ về khoa học kỹ thuật được áp dụng trong tất cả các lĩnh vực, trong ngành tài chính ngân hàng cũng vậy. Một ngân hàng có công nghệ tiên bộ sẽ tạo điều kiện tăng hiệu quả cho mọi hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng sẽ thuận lợi hơn trong việc xử lý các nghiệp vụ, dễ dàng đưa ra các quyết định một cách chính xác, quản lý theo dõi tài sản và nguồn vốn thuận tiện, kịp thời. Các khách hàng cũng dễ dàng thực hiện đúng các giao dịch theo qui định của ngân hàng, được tạo điều kiện thuận lợi nhất tiếp cận với các dịch vụ sản phẩm của ngân hàng.

- Chủ trương chính sách của Nhà nước trong lĩnh vực tài chính ngân hàng

Ngân hàng Nhà nước đưa ra hàng lang pháp lý đối với hoạt động tài chính – ngân hàng, có liên quan trực tiếp tới các vấn đề về vấn đề tổ chức, quản trị hoạt động tín dụng; về các tiêu chí an toàn trọng hoạt động ngân hàng nói chung, hoạt động tín dụng nói riêng; phạm vi, định hướng kinh doanh tín dụng ngân hàng... Các qui định thận trọng trong hoạt động tín dụng ngân hàng là nhằm hạn chế các ngân hàng khi theo đuổi mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận sẽ chấp nhận mức độ rủi ro quá cao, tiềm ẩn rủi ro lớn, không an toàn.

- Các nhân tố khách quan khác

Khách hàng trong quá trình tổ chức sản xuất kinh doanh có thể không tránh khỏi những rủi ro như chính trị bất ổn, thiên tai bão lũ, cháy nổ, hàng bị đấm, rủi ro do đối tác không cung cấp hàng, trả tiền đúng hạn hay từ một qui định, do một chính sách nào đó của

Nhà nước hoặc cơ quan cấp trên mà hàng hoá chậm tiêu thụ, không được tiêu thụ...gây tổn thất cho khách hàng làm giảm khả năng vay vốn và trả nợ cho ngân hàng. Đây là những nhân tố bất khả kháng mà cả khách hàng và ngân hàng không thể kiểm soát.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã tập trung làm rõ các vấn đề sau:

Một là, khái niệm và vai trò, đặc trưng của hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Thương mại. Thông qua đó, phân loại tín dụng ngân hàng theo các hình thức riêng biệt.

Hai là, khái niệm hiệu quả tín dụng và một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng.

Ba là, các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng

Đây là cơ sở để tác giả tiếp tục phân tích thực trạng hiệu quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Cổ phần Thương mại Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh (HDBank) – Chi nhánh Kon Tum.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH (HDBANK) CHI NHÁNH KON TUM

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HDBANK

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

a. Quá trình phát triển

- Năm 1989 HDBank được thành lập theo Quyết định số 47/QĐ-UB ngày 11/02/1989 với tên gọi Ngân hàng Phát triển Nhà Thành phố Hồ Chí Minh.

- Năm 1992 HDBank nhận giấy phép hoạt động số 0019/NHGP ngày 06/06/1992 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp, chính thức chuyển đổi thành Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Nhà Thành phố Hồ Chí Minh với vốn điều lệ là 5 triệu đồng.

- Năm 2010 HDBank tăng vốn điều lệ lên 2.000 triệu đồng theo công văn số 6554/NHNN-TTGSNH ngày 27/08/2010 của NHNN Việt Nam cấp. Cũng trong năm 2010, HDBank thực hiện việc phát hành thẻ và cung cấp các dịch vụ bảo hiểm.

- Năm 2011 Ngày 19/09/2011, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp quyết định chấp thuận sửa đổi tên Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà Thành phố Hồ Chí Minh thành “Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh”. HDBank đã hoàn thành việc tăng VDL lên 3.000 triệu đồng thông qua việc phát hành cổ phiếu cho cổ đông hiện hữu.

- Năm 2013 Mua lại 100% vốn Công ty SGVF của Tập đoàn Société Générale (Pháp) để trở thành công ty con của HDBank mang tên HDFinance: Năm 2013, HDBank mua lại 100% vốn Công ty TNHH MTV Tài chính Việt-Societe Generale (SGVF) của Tập đoàn Société Générale (Cộng hòa Pháp) - một trong ba công ty tài chính lớn nhất trên thị trường cho vay tiêu dùng ở Việt nam để trở thành công ty con của HDBank mang tên HDFinance. Sáp nhập Ngân hàng TMCP Đại Á (DaiABank) vào HDBank, tăng vốn điều lệ lên 8.100 triệu đồng: Ngân hàng Đại Á là một ngân hàng có bề dày 20 năm hoạt động ngân hàng, vốn điều lệ là 3.100 triệu đồng. Thông qua việc sáp nhập DaiABank vào HDBank, HDBank tăng vốn điều lệ lên 8.100 triệu VND, tổng tài sản gần 90.000 triệu VND và trở thành 1 trong top 10 ngân hàng thương mại lớn nhất Việt Nam.

- Năm 2020 HDBank chuyển nhượng thành công 49% vốn điều lệ tại HDFinance cho Credit Saison Co., Ltd. (Nhật Bản) và 1% vốn điều lệ cho Công ty cổ phần Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh. HDFinance chính thức thay đổi loại hình doanh nghiệp từ công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên thành công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên và thay đổi tên thành HD Saison.

- Năm 2021 HDBank được Moody's xếp hạng tín nhiệm tiền gửi dài hạn ở mức B2 với triển vọng ổn định.

- Năm 2017 Ngân hàng tăng vốn điều lệ lên 8.829 triệu đồng thông qua hình thức phát hành cổ phiếu để chia cổ tức 7% và cổ phiếu thưởng 2% cho cổ đông hiện hữu. Ngân

hàng tăng vốn điều lệ lên 9.810 triệu đồng thông qua hình thức phát hành cổ phiếu riêng lẻ.

b. Ngành nghề kinh doanh

Dịch vụ khách hàng cá nhân

- Huy động cá nhân
- Sản phẩm cho vay
- Dịch vụ ngân hàng điện tử (Ebanking)
- Dịch vụ thu hộ
- Dịch vụ kiều hối
- Sản phẩm thẻ

Dịch vụ khách hàng doanh nghiệp

- Tín dụng
- Huy động và dịch vụ
- Tài chính trọn gói

c. Thông tin liên hệ

- Địa chỉ: 25Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Q.1, T.P Hồ Chí Minh
- Điện thoại: +84-(08)-6291 5916 - Fax: +84-(08)-6291 5900
- Người công bố thông tin: Ông Trần Hoài Nam
- Email: info@hdbank.com.vn
- Website: <http://hdbank.com.vn>

2.1.2. Tầm nhìn và phương châm hoạt động

a. Tầm nhìn Ngân hàng HDBank

Trở thành một tập đoàn tài chính hàng đầu với cốt lõi là NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI thuộc TOP DẪN ĐẦU TẠI VIỆT NAM, có sản phẩm và dịch vụ khách hàng vượt trội, mạng lưới quốc tế, hoạt động hiệu quả và có thương hiệu được các khách hàng tự hào tin dùng.

b. Sứ mệnh

Đối với khách hàng: HDBank cam kết mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng bằng các giải pháp tài chính trọn gói và sáng tạo, đáp ứng được nhu cầu đa dạng và luôn thay đổi dựa trên sự thấu hiểu của khách hàng.

Đối với nhân viên: HDBank tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thú vị và có mức đãi ngộ xứng đáng giúp nhân viên có thể học hỏi, sáng tạo và cống hiến để cùng thành đạt về sự nghiệp.

Đối với đối tác: HDBank cam kết tối đa hóa lợi ích cho cổ đông và các đối tác nhờ tăng trưởng mạnh và bền vững đi cùng với hệ thống quản trị doanh nghiệp hiệu quả và quản lý rủi ro chặt chẽ.

c. Phương châm hoạt động

- Khách hàng là trọng tâm: HDBank luôn coi khách hàng là trọng tâm trong mọi hoạt động của ngân hàng và luôn phấn đấu đáp ứng tốt nhất những mong đợi của khách hàng;

- Nhất quán và linh hoạt: HDBank hiểu rõ mục tiêu của mình và nhất quán trong việc theo đuổi các mục tiêu đó. Trong hành động, chúng ta luôn năng động và linh hoạt để đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Hiệu quả và sáng tạo: HDBank không ngừng học hỏi, sáng tạo và tự hoàn thiện để hoạt động hiệu quả và vượt trội trong việc phục vụ khách hàng;

- Chuyên nghiệp và hợp tác: HDBank làm việc và ứng xử một cách chuyên nghiệp. HDBank chia sẻ và hợp tác thân thiện với đồng nghiệp và đối tác dựa trên sự tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau;

- Trung thực và trách nhiệm: HDBank là người đáng tin cậy, trung thực, dám nghĩ, dám làm và dám chịu trách nhiệm

2.2 GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG HDBANK – CHI NHÁNH KON TUM

2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển

Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – CN Kon Tum (HDBank – CN Kon Tum) được thành lập và bắt đầu đi vào hoạt động từ ngày 27/05/2015 tại địa chỉ 664 Trần Phú, Phường Thắng Lợi, Thành phố Kon Tum, Tỉnh Kon Tum. Trải qua gần 6 năm hoạt động và phát triển, HDBANK – CN Kon Tum đã và đang khẳng định vị trí trong ngành ngân hàng trên địa bàn tỉnh. Đến ngày 31/05/2021, Chi nhánh được khánh thành tại địa chỉ mới 556A Trần Phú, Phường Quyết Thắng, Thành phố Kon Tum, Tỉnh Kon Tum. Hiện nay, Ngân hàng có khoảng 30 nhân viên từ các bộ phận trực thuộc mang nhiều chức năng khác nhau cùng phối hợp hướng tới mục tiêu HDBank – Cam kết lợi ích cao nhất. HDBank - Chi nhánh Kon Tum được kết nối trực tiếp với hội sở tại Thành phố Hồ Chí Minh và tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trong hệ thống Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh, tạo điều kiện để khách hàng gửi tiền và rút tiền ở mọi nơi trong hệ thống HDBank và được cung cấp các dịch vụ qua Ngân hàng điện tử. Chi nhánh hoạt động với các chức năng chủ yếu là nhận tiền gửi bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ và vàng; cho vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng; thực hiện dịch vụ thanh toán chuyển tiền, chuyển tiền nhanh; thu đổi ngoại tệ; cung cấp các dịch vụ thẻ quốc tế, thẻ nội địa và các dịch vụ Ngân hàng khác.

- Tên Tiếng anh: Joint Stock Commercial Bank for Development Ho Chi Minh City Kon Tum Branch

- Số điện thoại: 026 0385 4999

- Số Fax: 026 0385 4888

Là một Chi nhánh của ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh, chi nhánh Kon Tum thực hiện tất cả các hoạt động kinh doanh của HDBank, tuy nhiên tập trung vào các sản phẩm – dịch vụ:

- In sao kê tài khoản

- Kiểm đếm tiền

- Lập lệnh chuyển tiền và Sec

- Chuyển tiền lương theo lô

- Dịch vụ thẻ

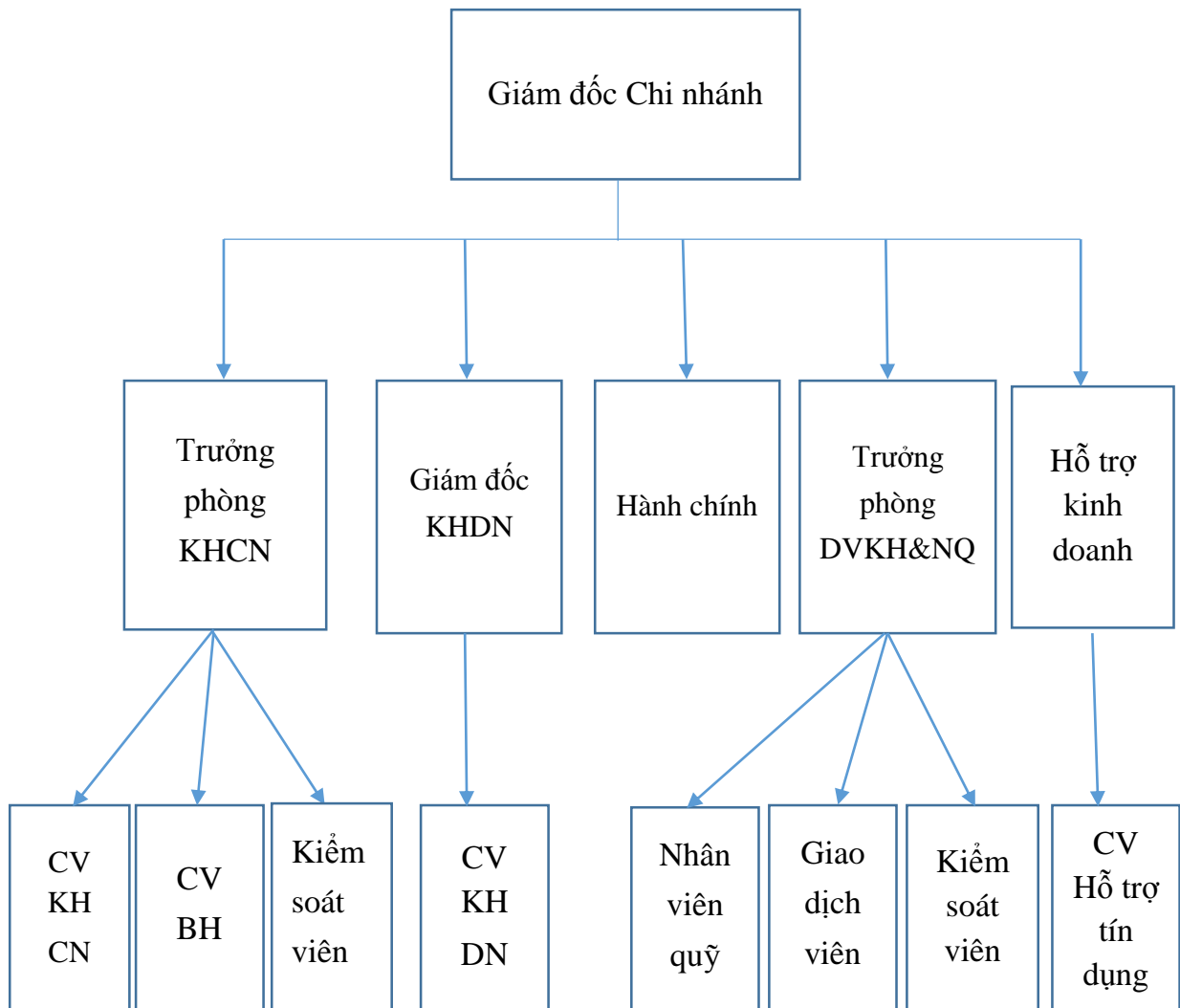
- Thay thế đổi mới thẻ
- Đảm bảo
- Rút tiền mặt
- Quản lý tài sản
- Dịch vụ cho vay
- Các dịch vụ ngân hàng quốc tế

2.2.2. Cơ cấu tổ chức

Tại HDBank Kon Tum, cơ cấu tổ chức được phân thành các phòng ban, có mối liên hệ cụ thể và chặt chẽ với nhau. Cụ thể đứng đầu là Giám đốc chi nhánh, hiện nay là ông Nguyễn Quang Huy. Phó giám đốc chi nhánh kiêm trưởng phòng Khách hàng Doanh nghiệp.

Ở chi nhánh có 5 phòng bao gồm: Phòng khách hàng cá nhân, Phòng khách hàng Doanh nghiệp, Phòng hành chính, Phòng Giao dịch và Ngân quỹ, Phòng hỗ trợ kinh doanh.

Các bộ phận khác như lái xe, tạp vụ, bảo vệ thuộc trách nhiệm phòng Hành chính.



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy của ngân hàng HDBank Kon Tum

Nguồn: Phòng Hành chính HDBank Kon Tum

* **Nhiệm vụ chức năng của từng bộ phận**

- **Trưởng đơn vị:** Là cấp quản lý cao nhất, chịu trách nhiệm báo cáo với hội sở trung ương về hoạt động kinh doanh của đơn vị, triển khai các hoạt động kinh doanh phù hợp với nhu cầu của khách hàng địa phương. Trưởng đơn vị bao gồm **một giám đốc** và **một phó giám đốc**.

- **Giám đốc:** Là người đứng đầu chi nhánh và điều hành mọi hoạt động của chi nhánh. Chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc và pháp luật về hoạt động của chi nhánh. Giám sát, kiểm soát đôn đốc toàn diện các hoạt động của các phòng ban, các tổ trong phạm vi nội bộ chi nhánh. Quyết định các vấn đề hoạt động kinh doanh và tổ chức cán bộ thuộc thẩm quyền.

- **Phó Giám đốc:** Là người kiêm chức danh Giám đốc khách hàng Doanh nghiệp. Trực tiếp chỉ đạo, điều hành các mảng công việc được phân công. Tham mưu, đề xuất tổ chức xây dựng kế hoạch hàng năm và chiến lược kinh doanh đối với KHDN phù hợp với định hướng phát triển của hệ thống và mục tiêu kinh doanh được giao cho chi nhánh. Quản lý, kiểm soát, phê duyệt các khoản cấp tín dụng theo phân cấp; kiểm soát tăng trưởng dư nợ, và huy động vốn từ nhóm khách hàng doanh nghiệp đảm bảo tăng trưởng doanh thu, lợi nhuận và an toàn trong hoạt động kinh doanh, phù hợp với các quy định của HDBank và Pháp luật. Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Hội sở, Ban giám đốc.

+ Chuyên viên KHDN (khách hàng doanh nghiệp): Chuyên cung cấp các sản phẩm tín dụng cho đối tượng khách hàng là doanh nghiệp hiện tại đang hoạt động trên địa bàn, đồng thời không ngừng mở rộng, phát triển số lượng khách hàng doanh nghiệp cho chi nhánh.

- **Trưởng phòng KHCN (Khách hàng cá nhân):** Chức năng chính là quản lý, kiểm soát, phân công các công việc cho chuyên viên. Xét duyệt một số bước liên quan khi tiến hành cấp tín dụng cho khách hàng. Triển khai các thông báo, đôn đốc nhiệm vụ cho từng nhân viên ở phòng. Cùng với chuyên viên, giải quyết các công việc như đi thẩm định các bất động sản lớn, thu hồi tài sản...

+Chuyên viên KHCN (khách hàng cá nhân): Thực hiện công tác chăm sóc, hỗ trợ khách hàng cá nhân hiện tại và phát triển nhóm khách hàng cá nhân tiềm năng của chi nhánh. Có trách nhiệm thực hiện các nghiệp vụ cho vay, tổ chức theo dõi và thu hồi các khoản vay và bảo lãnh nếu là khách hàng cá nhân. Đồng thời là bộ phận giúp ngân hàng nhắc, thu nợ và xử lý nợ quá hạn.

+Chuyên viên bảo hiểm: Hướng dẫn thủ tục mở và điều kiện sử dụng bảo hiểm cho cá nhân và doanh nghiệp, hỗ trợ mở thẻ tín dụng, tư vấn các hoạt động bảo hiểm và tìm kiếm khách hàng có nhu cầu.

- **Trưởng phòng DVKH &NQ (Dịch vụ khách hàng và ngân quỹ):** Nắm tình hình nguồn vốn và sử dụng nguồn vốn, kiểm tra và hạch toán thu nhập, chi phí cũng như các tài khoản khác của chi nhánh. Bên cạnh đó, bộ phận này còn thực hiện báo cáo kế toán thống kê theo quy định của NHNN và Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh. Đồng thời bao gồm luôn Phòng hành chính: Quản lý nhân sự chi nhánh, đồng thời làm tốt công tác

hành chính, văn thư, tiếp khách, quản lý tài sản...kết hợp với bộ phận kế toán quản lý và xem xét những nhu cầu chi tiêu, mua sắm trang thiết bị, phương tiện làm việc cho chi nhánh.

+ *Giao dịch viên*: Thực hiện và quản lý các nghiệp vụ liên quan đến các loại tài khoản của khách hàng, quản lý an toàn kho quỹ, tổ chức quầy thu chi, kiểm định, đóng gói, niêm phong, theo dõi chấp hành định mức vốn ngân quỹ của ngân hàng giao cho. Có nhiệm vụ quản lý tài khoản tiền của chi nhánh tại NHNN TP.Kon Tum và các tổ chức tín dụng khác.

+ *Kiểm soát viên*: Kiểm soát, kiểm tra lại chứng từ hoạt động của giao dịch viên về các nghiệp vụ tiền gửi, tài khoản và các mục khác liên quan. Thường xuyên cập nhật các thông báo, thay đổi và thông báo đến các giao dịch viên.

+ *Quỹ*: thực hiện kiểm kê, kiểm đếm chi tiền mặt, thực hiện đóng tiền mặt theo đúng quy định của Ngân hàng và thực hiện các yêu cầu khác theo yêu cầu của Ban lãnh đạo.

- **Hành chính**: Tiếp nhận, phân phối, phát hành, lưu trữ văn thư. Thực hiện việc mua sắm, tiếp nhận, quản lý, phân phối công cụ lao động, ấn chỉ theo quy định. Theo dõi và quản lý tình hình nhân sự tại Chi nhánh. Chịu trách nhiệm tổ chức và theo dõi, kiểm tra áp tải liên, bảo vệ an ninh, công tác phòng cháy chữa cháy và bảo đảm tuyệt đối an toàn cơ sở vật chất của Chi nhánh.

+ *Bảo vệ*: Đảm bảo tình hình an ninh trật tự cho Chi nhánh. Quản lý, bảo quản tài sản của Chi nhánh, ô tô, kho vật liệu dự trữ của cơ quan theo đúng chế độ quy định. Thực hiện công tác lễ tân, công vụ phục vụ các hoạt động của cơ quan. Thực hiện công tác bảo vệ cơ quan phối hợp với các phòng ban có liên quan. Ngoài ra còn thực hiện các công việc khác do Ban Giám Đốc giao.

+ *Lái xe*: Chức năng lái xe của đơn vị thực hiện các công việc được giao, chuyên chở cán bộ ngân hàng đi làm nhiệm vụ.

+ *Tap vụ*: Quét dọn văn phòng, giữ cho ngân hàng sạch đẹp.

2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ

❖ Chức năng

Là công ty cổ phần hoạt động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng được phép hoạt động trong lĩnh vực:

- Huy động vốn ngắn, trung và dài hạn theo các hình thức tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, chứng chỉ tiền gửi của các pháp nhân, cá nhân trong nước và ngoài nước theo quy định của NHNN và ngân hàng TMCP Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh.

- Được phép vay và cho vay đối với các định chế tài chính trong nước, thanh toán quốc tế, bao thanh toán, nghiệp vụ chiết khấu, thương phiếu khi được TGD ủy nhiệm và theo quy định của NHNN

- Thực hiện quản lý mua bán ngoại tệ, chi trả kiều hối, chuyển tiền nhanh, thẻ thanh toán quốc tế và nội địa

❖ Nhiệm vụ

- Chấp hành tốt các chế độ quản lý tiền tệ, kho quỹ, bảo đảm các chứng từ có giá, nhận cầm cố, thẻ chấp đảm bảo an toàn kho quỹ tuyệt đối

- Lập và thực hiện kế hoạch kinh doanh, mức tạo lãi của ngân hàng như kế hoạch cân đối nguồn vốn, kế hoạch thu nhập, chi phí...

- Thường xuyên nghiên cứu và cải tiến nghiệp vụ, đề xuất các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phù hợp với địa bàn hoạt động, áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật vào quy trình nghiệp vụ và quản lý ngân hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm, khả năng phục vụ. Thực hiện chế độ bảo mật nghiệp vụ ngân hàng như số liệu tồn quỹ, thanh khoản ngân hàng, tài khoản tiền gửi và các thông tin khác có liên quan đến khách hàng.

2.2.4. Các sản phẩm dịch vụ cơ bản của HDBank Kon Tum

a. Sản phẩm tiền gửi

- Huy động nguồn vốn ngắn hạn, trung và dài hạn dưới hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn, chứng chỉ tiền gửi

+ Tiền gửi không kỳ hạn, gồm: tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, tiền ký quỹ chờ thanh toán.

+ Tiền gửi định kỳ: là khoản đầu tư ngắn, trung, dài hạn của các tổ chức kinh tế, cá nhân nhằm mục đích kiếm lời.

Xuất phát từ hoạt động huy động vốn chủ yếu của Ngân hàng lúc ban đầu là huy động tiền gửi tiết kiệm từ dân cư. Đến nay, sản phẩm tiền gửi của Ngân hàng đã phong phú, đa dạng hơn với hàng loạt sản phẩm, hàng chục kỳ hạn, phục vụ cho mọi đối tượng khách hàng, từ tổ chức đến dân cư. Phong cách phục vụ được cải tiến theo hướng đem tiện ích cao nhất đến cho khách hàng. Ngoài việc phục vụ chu đáo, tận tình tại quầy giao dịch, một số giao dịch có thể tiến hành tại nhà, tại các đơn vị hay được thực hiện qua mạng internet theo yêu cầu của khách hàng.

Bên cạnh việc đa dạng hóa một số sản phẩm, việc tăng cường mở rộng quan hệ với các tổ chức, định chế nước ngoài nhằm tiếp cận nguồn vốn mới được tiến hành thường xuyên. Đây là nguồn vốn trung dài hạn, được sử dụng để phục vụ phát triển nền kinh tế theo chiều sâu, đầu tư máy móc thiết bị có thời hạn thu hồi vốn dài.

b. Sản phẩm vay

Các sản phẩm cho vay đối với KHCN gồm có:

- Cho vay mua nhà dự án
- Cho vay mua nhà/ đất, xây dựng và sửa chữa nhà (không thuộc đối tượng Cho vay mua nhà dự án)

- Cho vay mua xe ô tô
- Cho vay tiêu dùng có TSBĐ
- Cho vay nông nghiệp
- Cho vay phát triển kinh tế hộ gia đình

Các sản phẩm cho vay đối với KHDN gồm có:

- Tài trợ vốn lưu động
- Tài trợ trung dài hạn
- Bảo lãnh

Ngân hàng số (Digital Banking)

Thẻ tín dụng

Cấp thẻ tín dụng đang là một sản phẩm khá được ưa chuộng tại HDBank Kon Tum. Dựa vào điều kiện và nhu cầu của khách hàng, ngân hàng cung cấp một hạn mức tín dụng khuyến khích khách hàng dùng để thanh toán mua sắm quẹt thẻ.

Các sản phẩm dịch vụ khác

- Tiếp nhận vốn đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước, vay vốn của các tổ chức tín dụng khác

- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá
- Hùn vốn và liên doanh theo quy định pháp luật
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng
- Kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc, thanh toán quốc tế

Hoạt động kinh doanh vàng, ngoại tệ của HDBank chi nhánh Kon Tum phát triển mạnh trong những năm gần đây, với doanh số năm sau tăng cao hơn năm trước và đóng góp một tỉ trọng không nhỏ trong thu dịch vụ. HDBank thực hiện nghiệp vụ chuyển đổi ngoại tệ cho khách hàng vãng lai theo triệu giá đã được công bố hàng ngày. Ngân hàng thực hiện mua bán ngoại tệ cho các tổ chức theo triệu lệ được ấn định và trong hạn mức cân đối ngoại tệ phát sinh hàng ngày.

Các nghiệp vụ phái sinh của hoạt động này như nghiệp vụ hoán đổi (Swap), kỳ hạn (Future), quyền chọn (Option)... cũng góp phần đa dạng hóa sản phẩm, cung cấp thêm lựa chọn cho khách hàng và đem lại thu nhập cho Ngân hàng.

- Hoạt động thanh toán

- Huy động vốn từ nước ngoài và các dịch vụ khác như Các sản phẩm dịch vụ khác như bảo lãnh, phát hành và chấp nhận thẻ, các hoạt động thu - chi hộ, quản lý ngân quỹ, e-banking (SMS, SMA)... Cũng đã được triển khai và thu được những kết quả nhất định đồng thời góp phần đa dạng hóa sản phẩm và quảng bá thương hiệu Ngân hàng.

- Hoạt động cung cấp dịch vụ

Từ chỗ chỉ đơn thuần chỉ là huy động vốn và cho vay, đến nay, HDBank chi nhánh Kon Tum đã đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ của mình. Hiện tại, HDBank Kon Tum có thể cung cấp tới khách hàng tất cả các dịch vụ Ngân hàng đang có tại Việt Nam. Việc cung cấp đa dạng dịch vụ không chỉ giúp tăng thu nhập, mà còn là hướng phát triển chiến lược của Ngân hàng trong dài hạn, từng bước tăng tỉ trọng thu dịch vụ trong tổng thu, giảm sự phụ thuộc quá nhiều vào thu nhập từ hoạt động tín dụng nhằm bảo đảm sự phát triển lâu dài.

Với mục tiêu đa dạng hóa các nghiệp vụ và đối tượng phục vụ, sẵn sàng phục vụ vì lợi ích của đôi bên – giữa khách hàng và Ngân hàng. HDBank chi nhánh Kon Tum được phép huy động vốn từ mọi thành phần kinh tế và dân cư, với mức lãi suất áp dụng tùy vào từng thời kỳ.

2.3. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA HDBANK GIAI ĐOẠN 2019 – 2021

2.3.1. Tình hình huy động vốn

Bảng 2.1. Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn của HDBank - Chi nhánh tỉnh Kon Tum qua 3 năm hoạt động giai đoạn 2019 - 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2019	2020	2021	2020/2019		2021/2020	
				+/-	%	+/-	%
Dân cư & TCKT	468.470	649.145	681.349	180.675	38,57	32.204	4,96
TCTD khác và vay NHNN	185.883	279.993	399.015	94.110	50,63	119.022	42,51
Tổng	654.353	929.138	1.080.364	274.785	41,99	151.226	16,28

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả kinh doanh từ ngân hàng

Qua bảng 2.1, ta thấy tổng nguồn vốn qua các năm có mức tăng trưởng đáng kể năm 2020 tăng 274.785 triệu đồng so với năm 2019 tương ứng với tỉ lệ 41,99 %, năm 2021 tăng 151.226 triệu đồng so với năm 2020, tương ứng với tỉ lệ 16,28 %. Trong đó nguồn vốn huy động từ dân cư và tổ chức kinh tế chiếm tỉ trọng cao nhất, năm 2020 tăng 180.675 triệu đồng so với 2019 và tiếp tục tăng thêm 32.204 triệu đồng trong năm 2021, tương đương với tỉ lệ 38,57% và 38,57%. Dưới tác động mạnh mẽ của dịch Covid 19, nền kinh tế bị ảnh hưởng nghiêm trọng, do đó lượng tiền gửi của khách hàng bị ảnh hưởng theo. Để có thể đảm bảo nhu cầu nguồn vốn, Ngân hàng HDBank đã có những chương trình ưu đãi thu hút tiền gửi với lãi suất hấp dẫn làm nguồn vốn từ nhóm này tăng cao, vì đây là nguồn khách hàng chính và an toàn cho ngân hàng. Nhóm huy động từ tổ chức tín dụng khác và vay Ngân hàng Nhà nước cũng có xu hướng tăng mạnh, từ năm 2019 đến 2020, nguồn vốn tăng 94.110 triệu đồng tương đương 50,63%. Đến năm 2021, nguồn vốn từ nhóm này đạt 399.015 triệu đồng, tăng 119.022 triệu đồng tương đương 42,51% so với năm 2020. So với nguồn huy động từ dân cư và tổ chức kinh tế thì huy động từ tổ chức tín dụng khác và vay Ngân hàng Nhà nước có sự thay đổi tăng rõ rệt hơn.

2.3.2. Tình hình cho vay – dư nợ

Bảng 2.2. Tình hình cho vay – dư nợ của ngân hàng HDBank – Chi nhánh Kon Tum trong năm 2019 - 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2019	2020	2021
Cho vay	237.915	355.716	396.315
Thu nợ	287.434	470.208	531.526
Tổng dư nợ	601.328	902.512	1.002.880

Nguồn: Thống kê từ báo cáo kết quả kinh doanh của ngân hàng

Qua bảng 2.2, ta thấy tổng doanh số cho vay – dư nợ qua các năm có xu hướng tăng dần. Trong 3 năm, tổng dư nợ đạt tới 1.002.880 triệu đồng, tăng 66,8%. Điều này cho thấy tình hình hoạt động mảng tín dụng của Ngân hàng HDBank Kon Tum có sự thay đổi tích cực. Năm 2020, doanh số cho vay tăng mạnh đạt 355.716 triệu đồng, tăng 49,5% so với năm ngoái. Đến năm 2021, cho vay tiếp tục tăng 11,4% tương đương với doanh số 396.315 triệu đồng. Song song với đó, tình hình thu nợ cũng có xu hướng tăng. Cụ thể năm 2020 doanh số thu nợ đạt 470.208 triệu đồng, tăng 63,59% và năm 2021 là 531.526 triệu đồng, tăng 13,04%. Năm 2019 là sự bắt đầu xuất hiện dịch bệnh Covid 19, lúc này tình hình kinh tế có sự ảnh hưởng và bắt đầu có dấu hiệu khó khăn trong phát triển kinh tế, người dân có xu hướng đi vay để đảm bảo hoạt động kinh doanh sản xuất của mình. Do đó, để giải quyết nhu cầu vốn ngân hàng phải điều chỉnh chính sách cho vay nên nguồn vốn cho vay của ngân hàng qua các năm tăng.

Tóm lại để xem xét việc sử dụng vốn của khách hàng có đúng với mục đích xin vay hay không là điều khó khăn và tốn nhiều thời gian, kiểm tra việc sử dụng vốn của khách hàng thường không kịp thời khi phát hiện thì khách hàng đã đầu tư hết tiền vào lĩnh vực khác, hoặc là khách hàng không còn khả năng trả nợ dẫn đến nợ quá hạn. Tuy nhiên ngoài yếu tố trên một phần do ảnh hưởng của thời tiết, khí hậu, dịch bệnh, giá cả thị trường v.v... Do đó, đòi hỏi cán bộ tín dụng phải được bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ, trình độ năng lực trong thẩm định cho vay và cố gắng thu hồi nợ để hạn chế nợ quá hạn đến mức thấp nhất.

2.3.3. Nguồn thu chi của ngân hàng HDBank Kon Tum

Bảng 2.3. Nguồn thu chi của ngân hàng HDBank Kon Tum trong 3 năm 2019 - 2021
ĐVT: Triệu đồng

Nguồn thu	2019		2020		2021	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Lãi cho vay	36.974	87,34	45.712	89,24	56.049	89,97
Dịch vụ thanh toán	2.882	8,61	4.569	8,92	5.594	8,98
Bảo hiểm	1.375	3,25	517	1,01	411	0,66
Khác	1.103	0,8	426	0,83	249	0,4
Tổng nguồn thu	42.334	100	51.224	100	62.298	100
Chi phí HĐKD	2.581	10,9	3.070	10,37	1.113	3,44
Dự phòng rủi ro	4.792	20,2	6.648	22,46	8.571	26,54
Chi phí nhân viên	9.724	41,07	12.153	41,06	13.088	40,52
Thuế và phí	3.725	15,73	4.327	14,62	5.623	17,41
Chi phí khác	2.857	11,47	3.397	11,49	3.905	12,09
Tổng chi	23.679	100	29.595	100	32.300	100

Nhìn chung, nguồn thu của ngân hàng HDBank Kon Tum tăng đều qua các năm từ 2019 – 2021, đặc biệt tăng mạnh vào năm 2020. Trong đó, lãi cho vay là nguồn thu chủ yếu của ngân hàng, chiếm gần đạt 90% qua 3 năm, mang lại nguồn lợi lớn nhất. Dịch vụ

thanh toán cũng chiếm tỉ trọng gần đạt 9% mỗi năm, chúng tăng dần nhưng xu hướng tăng nhẹ. Bảo hiểm và nguồn thu khác chiếm tỉ trọng nhỏ trong cơ cấu nguồn thu của ngân hàng HDBank. Dưới sự cạnh tranh của rất nhiều công ty bảo hiểm khác có thể kể đến như AIA, Sunlife Việt Nam, Hanwhalife,.. ngày càng tung ra nhiều gói sản phẩm hấp dẫn và mở rộng mạng lưới hoạt động, ngân hàng HDBank Kon Tum kinh doanh các gói bảo hiểm Dai - ichi Life Việt Nam. Tỉ trọng nguồn thu từ bảo hiểm có xu hướng giảm trong cơ cấu nguồn thu.

Chi phí của ngân hàng nhìn chung có xu hướng tăng. Nguồn chi tập trung chủ yếu cho dự phòng rủi ro và lớn nhất là chi phí nhân viên. Chi phí HĐKD có xu hướng biến động không ổn định và diễn ra tăng mạnh năm 2020 vì Ngân hàng chuyển sang địa chỉ mới, cần chi phí mua sắm và diễn biến phức tạp của dịch bệnh. Năm 2021, mức chi phí giảm còn 3,44% tương đương 1.113 triệu đồng. Dự phòng rủi ro có xu hướng tăng từ 4.792 triệu đồng lên 8.571 triệu đồng trong 3 năm. Chi phí nhân viên luôn tăng từ 9.724 triệu đồng tương đương 41,07%, năm 2020 là 12.153 triệu đồng tương đương 41,06%, và năm 2021 đạt 13.088 triệu đồng. Điều này chứng tỏ ngân hàng HDBank Kon Tum đang chú trọng về đào tạo chất lượng nhân sự. Thuế và chi phí khác chiếm tỉ trọng nhỏ trong cơ cấu, những khoản này có xu hướng tăng nhẹ qua mỗi năm.

2.3.4. Kết quả tài chính của NH HDBank Kon Tum

Bảng 2.4. Kết quả thu - chi tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – CN Kon Tum giai đoạn 2019 – 2021

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Chênh lệch			
				2020/2019		2021/2020	
				+/-	%	+/-	%
Thu tài chính	42.334	51.224	62.298	8.890	20,99	11.074	21,62
Chi tài chính	23.679	29.595	32.300	5.916	24,98	2.705	9,14
Chênh lệch thu – chi	18.655	21.629	29.998	2.974	15,94	8.369	38,69

Nguồn: Tính toán từ Báo cáo kết quả hoạt động của HDBank năm 2019 – 2021

Các NHTM phải tham gia bảo hiểm tiền gửi, có triệu lệ dự trữ bắt buộc tại ngân hàng nhà nước bằng 3%, đóng thuế và các khoản nộp cho ngân sách Nhà nước. Thực tế kết quả tài chính trong thời gian qua thể hiện rõ cơ chế đặc thù và tính chất hoạt động của NHTM. hoạt động vì mục đích lợi nhuận. Các khoản thu chi của ngân hàng đều được Hội sở HDBank theo dõi và giám sát. Qua bảng số liệu 2.4 có thể thấy, chênh lệch thu chi của HDBank– Chi nhánh Kon Tum trong năm 2019 - 2021 có chuyển biến tốt, đặc biệt năm 2021. Năm 2019 tăng 15,94% so với năm 2019, năm 2021 tăng 38,69% so với năm 2020.

Năm 2019, thu tài chính cao hơn 8.890 triệu đồng so với 2019, tỉ lệ cũng tăng xấp xỉ 21%, chi tài chính cũng tăng hơn 5.916 triệu đồng, triệu lệ tăng hơn 24,98 %. Năm 2021, tăng 21,62% so với năm trước, chi tài chính cũng tăng 9,14%, sự gia tăng của chi tài chính là do sự gia tăng chi phí dự phòng rủi ro tín dụng, chi phí nhân viên, mua sắm, trang bị đầy đủ các công cụ lao động, phương tiện làm việc, sự thay đổi nơi làm việc

tới chỗ mới để đáp ứng tốt nhu cầu hoạt động của đơn vị như: máy tính, máy in, camera, máy photocopy, bàn ghế hội trường, quầy giao dịch, nhà để xe ô tô,... Chênh lệch thu – chi cũng tăng rõ rệt, từ 18.655 triệu đồng lên 29.998 triệu đồng với tỉ lệ 60,8%, do thực hiện chi tiêu trong ngân hàng cũng như mua sắm tài sản tăng.

2.4. PHÂN TÍCH BỐI CẢNH MÔI TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG HDBANK KON TUM

2.4.1. Môi trường bên ngoài

a. Chính trị

Kon Tum là một tỉnh có vị trí quốc phòng quan trọng. Là khu vực khá nhạy cảm, giáp biên giới với 2 nước Lào và Campuchia. Điều này ảnh hưởng tới sản xuất và kinh doanh, những hoạt động đầu tư, đặc biệt nguồn vốn ngoại quốc cần đảm bảo các yêu cầu, quy định của Tỉnh cũng như Pháp luật nhà nước. Do đó cũng ảnh hưởng tới hoạt động của ngân hàng. Phần lớn dân cư tại địa bàn là người dân tộc thiểu số, trình độ dân trí tương đối thấp. Đôi khi người dân không có tài sản bảo đảm phù hợp với nhu cầu vay, tác động tới hiệu quả hoạt động tín dụng ngân hàng.

b. Kinh tế

Kon Tum là một tỉnh nghèo, tốc độ tăng trưởng GDP của tỉnh đạt 10% trở lên; thu ngân sách nhà nước trên địa bàn khoảng 4.000 tỷ đồng; thu nhập bình quân đầu người đạt khoảng 52 triệu đồng/ năm. Doanh nghiệp tại địa phương chưa phong phú, thu nhập người dân thấp làm nhu cầu vay vốn thấp. Người dân phần lớn lao động thuộc lĩnh vực sản xuất chủ yếu bao gồm nông nghiệp, thương mại, xây dựng. Chính vì đó nên nền kinh tế chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố thời tiết, giá cả thị trường Thế giới,.. Thanh toán chi tiêu không sử dụng tiền mặt ít nhưng đang có sự gia tăng hiện nay. Như vậy, các đặc trưng của nền kinh tế ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động tín dụng tại địa phương như chính sách hợp lý, sản phẩm phù hợp.

c. Xã hội

Phần lớn người dân là dân tộc thiểu số, trình độ dân trí chưa cao ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn vay. Cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ phát thanh – truyền hình từng bước được nâng cao, phong phú về nội dung, đa dạng loại hình dịch vụ, đáp ứng nhu cầu tiếp nhận thông tin và giải trí của nhân dân. Ý thức người dân ngày càng được nâng cao.

d. Công nghệ

Công nghệ khoa học ngày càng phát triển, dưới sự chỉ đạo và dẫn dắt của Hội sở HDBank, Ngân hàng HDBank Kon Tum cũng đã ứng dụng những sự phát triển đó như nâng cấp hoàn thiện SMS banking và Ngân hàng số, công nghệ 4.0. Người dân (đặc biệt người trẻ) bắt đầu tiếp cận Internet banking cũng như các dịch vụ ngân hàng nhanh hơn. Từ đó nảy sinh các nhu cầu về tín dụng, cải tiến quy trình làm hồ sơ trên máy tính cho nhân viên, đào tạo và tổ chức các chương trình thông qua các hệ thống mạng online,... Hướng tới mục tiêu đem lại sự thoải mái cao nhất cho khách hàng và sự thuận tiện nhanh chóng trong công tác làm việc, tổ chức.

e. Pháp luật

Hệ thống pháp luật về cho vay đang dần có sự hoàn thiện. Có sự ràng buộc chặt chẽ hơn về điều kiện cho vay, công chứng hồ sơ và các thông tin liên quan. Các cơ quan góp phần trong tín dụng ngân hàng như phòng công chứng, hành chính công, thi hành án ngày càng hoạt động nhanh gọn và phối hợp, tiết kiệm được thời gian trong quá trình cho vay.

2.4.2. Môi trường bên trong

a. Điểm mạnh

- HDBank là một ngân hàng có tên tuổi, lịch sử hoạt động hơn 28 năm qua, có một vị thế nhất định trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng và trong lòng khách hàng nói chung.

- Dịch vụ nhanh chóng, an toàn, chính xác góp phần mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng.

- Quy trình, cơ chế hoạt động chặt chẽ giảm thiểu tối đa rủi ro cho khách hàng cũng như ngân hàng.

- Đội ngũ nhân viên được đào tạo kỹ càng, luôn tận tình và hỗ trợ khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác nhất.

- Vị trí ngân hàng HDBank – CN Kon Tum ở trung tâm thành phố, gần chợ, đông đúc người dân qua lại, dễ dàng cho việc giao dịch.

- Khách hàng luôn có nhu cầu vay để bổ sung vốn mua tài sản, phát triển sản xuất kinh doanh, mua xe,.. nhu cầu gửi cũng tiềm năng vì xã hội càng phát triển và nền kinh tế dần phát triển hơn.

- Lãi suất gửi của ngân hàng HDBank khá cao so với các Ngân hàng khác, lãi suất vay luôn có những gói sản phẩm ưu đãi phù hợp với tình hình hiện tại như: gói vay lãi suất thấp mùa dịch Covid 19, All in one khi nền kinh tế đang dần ổn định lại, ...

- Nền kinh tế đang được phục hồi sau dịch bệnh Covid 19 nên nhu cầu vay của khách hàng càng cao để phát triển sản xuất, duy trì hoạt động,..

- Hầu hết các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đều có nhu cầu sử dụng dịch vụ của ngân hàng, gia tăng thị phần trong thị trường.

- Hằng năm, số lượng doanh nghiệp tăng lên, các doanh nghiệp mới đi vào hoạt động và mới bắt đầu đặt quan hệ với ngân hàng.

- Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh hầu hết là quy mô nhỏ và siêu nhỏ, sẽ cần nhu cầu vốn để mở rộng kinh doanh.

b. Điểm yếu

- Là Ngân hàng chỉ mới xuất hiện hơn 7 năm ở Thành phố, mặc dù người dân đã biết tới ngân hàng HDBank nhưng tại Kon Tum thì khá mới mẻ.

- So với các Ngân hàng khác, HDBank Kon Tum có mức lãi vay khá cao, mặc dù có các gói vay ưu đãi nhưng sẽ khó là nơi những khách am hiểu kinh tế chọn.

- Truyền thông chưa được đẩy mạnh tại địa phương.

- Trình độ cán bộ nhân viên chưa đồng đều, khả năng thẩm định của một số nhân viên mới còn hạn chế.

- Mức lãi suất vay tương đối cao hơn so với khối ngân hàng quốc doanh.

c. Khó khăn

- HDBank Kon Tum chỉ mới đi vào hoạt động 7 năm, chỉ có một trụ sở tại thành phố, một phòng giao dịch tại huyện Đăk Hà, vì vậy chưa tiếp cận được toàn bộ khách hàng trên địa bàn tỉnh.

- Sự cạnh tranh mạnh mẽ từ khối ngân hàng quốc doanh và ngoài quốc doanh.

- Một số các doanh nghiệp và ngân hàng khác có mối thân thiết lâu dài với nhua nên khó có thể tiếp cận với nhóm khách hàng này.

- Kinh tế giai đoạn này đang có dần khắc phục sau dịch bệnh, các khách hàng có xu hướng gói gọn kinh doanh, ngại mở rộng sản xuất và thay đổi chiến lược.

- Dịch bệnh Covid 19 đang tác động đến các hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, thu thập càng khó khăn ảnh hưởng tới vay gửi trong ngân hàng.

d. Thách thức

- Sự cạnh tranh khốc liệt của các Ngân hàng trong thành phố Kon Tum với nhau với lãi suất hấp dẫn, chất lượng phục vụ tốt.

- Lạm phát đang gia tăng mạnh, dòng tiền có sự thay đổi liên tục.

- Nguy cơ khách hàng nợ xấu.

- Sự quản lí thắt chặt về dòng tiền của Nhà nước, Ngân hàng nhà nước và Hội sở HDBank.

2.5. QUY TRÌNH CẤP TÍN DỤNG TẠI HDBANK KON TUM

- Quy trình cấp tín dụng được trình bày gồm 8 bước. Từ bước tư vấn tiếp nhận nhu cầu vay cho tới bước giải ngân được trình bày ở sơ đồ ở dưới.

- Có 3 bước bước sau giải ngân:

+ Giám sát hợp đồng tín dụng

+ Thu nợ KH

+ Thanh lý hợp đồng cho vay

- Mặc dù 3 bước này không có trong quy trình, tuy nhiên thực tế các nhân viên ngân hàng vẫn tuân thủ hết sức nghiêm ngặt theo trình tự này.

- Trong trường hợp xấu nhất xảy đến, ngân hàng phải có các biện pháp thông báo đến khách hàng và nhờ sự can thiệp của Toàn án địa phương.

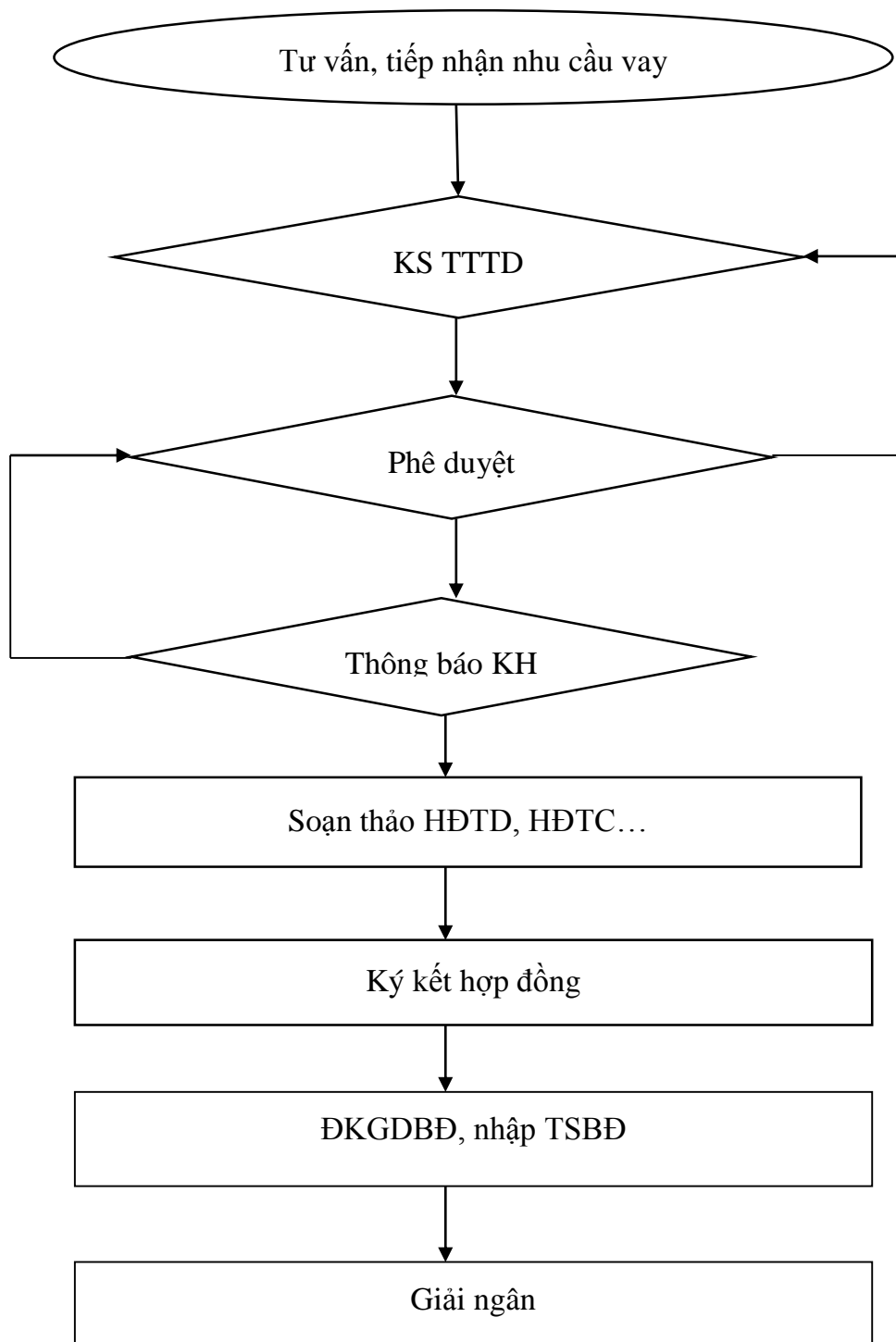
- Nguồn khách hàng có thể xuất phát từ nhiều nguồn khác nhau, nhưng phải kể đến một số như:

+ Biết thông tin qua tờ rơi được phát.

+ Hình thức truyền miệng từ những người thân giới thiệu.

+ Các buổi đi gặp gỡ và tư vấn tại các huyện.

+ Kênh thông tin đại chúng như mạng xã hội, truyền hình,...



Sơ đồ 2.2. Quy trình tín dụng của HDBank Kon Tum

Nguồn: Tài liệu lưu hành nội bộ HDBank

Bước 1: Tiếp thị và tiếp nhận yêu cầu cấp tín dụng của khách hàng.

Thực hiện theo Quy trình bán hàng. Sau khi tiếp thị thành công, CV KHCN tiếp nhận nhu cầu cấp tín dụng của khách hàng và hướng dẫn cho khách hàng hoàn chỉnh hồ sơ đề nghị cấp tín dụng theo quy định. CV KHCN luôn là đầu mối thông tin giữa HDBank và khách hàng trong quá trình phối hợp với các đơn vị liên quan trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ cấp tín dụng cho khách hàng. Hồ sơ pháp lý bao gồm: Giấy đề nghị cấp tín dụng (theo đúng mẫu quy định của ngân hàng); CMND, hộ chiếu, hộ khẩu thường trú hoặc sổ tạm trú,

giấy chứng nhận kết hôn (nếu KH đã lập gia đình), giấy chứng nhận độc thân (nếu KH chưa lập gia đình); Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh do cơ quan có đủ thẩm quyền cấp; Các giấy tờ có liên quan khác nếu cần thiết.

Bước 2: Kiểm soát thông tin tín dụng

Đây là bước quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình, nó giúp CV KHCN có được những kết luận đúng đắn trong việc đưa ra quyết định cho vay hay không. Nhận được hồ sơ vay vốn của khách hàng gửi tới, CV KHCN tiến hành đi xác minh rồi phân tích và đánh giá trên nhiều mặt, nhiều chỉ tiêu nhưng chủ yếu làm rõ các mặt sau đây: Hồ sơ pháp lý; Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng; Tình hình tài chính hoặc hoạt động sản xuất kinh doanh và nguồn thu nhập để trả nợ của khách hàng; Tính hợp pháp của TSĐB.

Qua việc thẩm định, CV KHCN sẽ đánh giá được khả năng trả nợ, từ đó giúp cho CV KHCN đưa ra mức vay, thời hạn thu hồi nợ hợp lý, tạo điều kiện cho khách hàng vay trả được nợ, đồng thời giúp hạn chế mức thấp nhất rủi ro về tín dụng.

Bước 3: Phê duyệt

Sau khi thẩm định, CV KHCN từ cơ sở các thông tin đã thu thập được từ KH. Trong tờ trình phải có ý kiến, nhận xét, kết luận của CV KHCN về việc như: đánh giá nguồn và chất lượng số liệu, tài liệu của khách hàng đã cung cấp; đề xuất cho vay hoặc từ chối cho vay, lý do không cho vay; đánh giá mức độ rủi ro, hiệu quả kinh tế và lợi ích từ khoản vay. Trong quá trình lập tờ trình nếu có vướng mắc về các quy định pháp luật có liên quan đến hợp đồng kinh tế, giấy tờ sở hữu TSĐB... thì CV KHCN có trách nhiệm nhờ sự hỗ trợ từ bộ phận pháp chế tham vấn, kiểm tra cho ý kiến. Căn cứ vào tờ trình thẩm định của chuyên viên khách hàng, ban lãnh đạo xem xét và ra quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay.

Bước 4: Thông báo cho khách hàng

Trường hợp từ chối vay sẽ lập văn bản từ chối và trình ban lãnh đạo. Đồng thời, thông báo lý do từ chối bằng văn bản cho khách hàng. Còn trường hợp chấp nhận cho vay thì thông báo cho khách hàng về nội dung xét duyệt. Nếu khách hàng không đồng ý việc thực hiện bị từ chối. Nếu khách hàng đồng ý, thì chuyển hồ sơ, chứng từ cho CV KHCN để lập hợp đồng thế chấp, cầm cố đi công chứng pháp lý.

Bước 5: Soạn thảo hợp đồng tín dụng

CV KHCN tiến hành soạn thảo văn bản hợp đồng cho vay, hợp đồng thế chấp tài sản...theo quy định của HDBank – CN Kon Tum. Sau đó đi công chứng cùng KH, đăng ký thế chấp và nhận giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp.

Bước 6: Ký kết

Lập hợp đồng tín dụng và hướng dẫn cho khách hàng ký tên trên hợp đồng tín dụng và các giấy tờ có liên quan. Sau khi hoàn tất các thủ tục, đem hồ sơ trình ký Trưởng phòng kinh doanh xem lại, sau đó ký tên và trình Ban lãnh đạo ký hợp đồng tín dụng.

Bước 7: ĐKGDBĐ, nhập TSĐĐ

Thực hiện ký kết bàn giao các tài sản bảo đảm cũng như hồ sơ liên quan.

Bước 8: Giải ngân tiền vay

Phòng Kế toán nhận hồ sơ lưu vào máy, hạch toán theo chế độ kế toán đã được NHNN hướng dẫn. Sau đó chuyển sang bộ phận kho quỹ để giải ngân, chuyển hồ sơ vay của khách hàng sang phòng quản lý tín dụng để lưu trữ. Trường hợp món vay giải ngân nhiều lần, tất cả các lần giải ngân sau phải được sự chấp nhận của Trưởng phòng tín dụng trên phiếu đề nghị giải ngân do CV KHCN lập. Nguyên tắc giải ngân là luôn luôn gắn liền sự vận động của tiền tệ với sự vận động hàng hóa dịch vụ đối ứng nhằm bảo đảm khả năng thu hồi nợ sau này, tránh gây khó khăn và phiền hà cho khách hàng.

Ngoài ra, tại HDBank còn có các bước sau khi giải ngân

Bước 9: Giám sát hợp đồng tín dụng

Sau khi giải ngân, CV KHCN phải tiến hành kiểm tra sau khi cho vay theo quy định của ngân hàng. Quản lý hồ sơ vay, lập thông báo và lưu trữ thay đổi lãi suất gửi cho khách hàng của mình. Kiểm tra thường xuyên việc khách hàng sử dụng tiền vay có đúng mục đích hay không, theo dõi chặt chẽ tình hình tài chính của khách hàng. Ghi sổ theo dõi cho vay, thu nợ, in danh sách khách hàng trả nợ không đúng hạn và nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng hạn. Kiểm kê TSDB và tái thẩm định TSDB

Bước 10: Thu nợ KH

Ngân hàng tiến hành thu nợ khách hàng theo đúng những điều khoản đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Tùy theo tính chất của khoản vay và tình hình tài chính của KH, hai bên có thể thỏa thuận và lựa chọn một trong các hình thức thu nợ sau: Thu nợ gốc và lãi một lần khi đáo hạn; Thu nợ gốc một lần khi đáo hạn và thu lãi theo định kỳ; Thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ. Khách hàng có thể trả nợ trước hạn và phải chủ động trả nợ NH khi đến hạn. Trước khi đến hạn 5 ngày, CV KHCN liên lạc với khách hàng qua điện thoại hoặc email nhắc nhở về việc trả nợ. Nếu quá hạn trả nợ mà khách hàng không có khả năng trả nợ thì ngân hàng có biện pháp xử lý thích hợp nhằm đảm bảo thu hồi nợ.

Bước 11: Thanh lý hợp đồng cho vay

Khi khách hàng trả hết nợ vay gồm cả gốc và lãi, CV KHCN tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng cho khách hàng, đồng thời lập biên bản giải chấp đối với tài sản đã thế chấp trước đó, trao trả lại tài sản cho khách hàng theo đúng quy định. Trường hợp khách hàng làm đơn xin gia hạn nợ, CV KHCN sẽ lập tờ trình lên Ban lãnh đạo quyết định. Việc gia hạn được thực hiện theo nguyên tắc: Thời gian gia hạn tối đa không vượt quá thời hạn cho vay trước; Bên vay có khó khăn chính đáng và đã trả hết lãi vay; Khi tài khoản vay được tất toán, CV KHCN phải tạo hồ sơ tín dụng để lưu; Cuối cùng, lưu trữ tại phòng tín dụng quản lý theo chế độ bảo mật.

Nhìn chung, quy trình cho vay tại ngân hàng HDBank chi nhánh Kon Tum khá chặt chẽ, phân công nhiệm vụ và người phụ trách rõ ràng. Tuy nhiên, thời gian giải ngân còn gặp hạn chế. Tại bước 6 và 7, cần gộp bước soạn thảo hợp đồng cho vay và ký kết hợp đồng lại với nhau vì để tiết kiệm thời gian và thuận tiện hơn. Đối với quy định tại phòng công chứng cho đại diện ngân hàng và khách hàng được ký sẵn trước để giảm thiểu áp lực lên nhân viên phòng công chứng, chuyên viên quan hệ khách hàng nên hướng dẫn cho khách

hàng ký tên trên hợp đồng tín dụng cùng các giấy tờ có liên quan trước, sau đó trình Giám đốc chi nhánh ký và đóng dấu. Khi dẫn khách hàng ra phòng công chứng, hướng dẫn cho khách về quy định đăng ký thế chấp và nhận giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp. Sau khi hoàn tất các thủ tục, khách hàng quay trở lại ngân hàng đưa lại các giấy tờ cần thiết. Điều này có thể tận dụng được thời gian để tăng hiệu suất làm việc. Việc một chuyên viên khách hàng phụ trách tất cả các bước trong quy trình cho vay tín dụng bao gồm gặp gỡ, tiếp xúc, xem xét hồ sơ, đánh giá năng lực... có thể mang lại sự hỗ trợ tốt cho khách hàng khi có trục trặc phát sinh hay có việc cần liên hệ, tuy nhiên việc thực hiện như vậy sẽ dễ dẫn đến nguy cơ rủi ro đạo đức khi chỉ có một người trực tiếp tham gia thương lượng hợp đồng và tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Hơn nữa, với vị thế là Ngân hàng bán lẻ, số lượng KHCN của HDBank thực sự quá lớn, mỗi chuyên viên tín dụng cùng lúc phải tiếp xúc và làm việc với hàng chục trường hợp vay vốn, rất dễ dẫn đến tình trạng nhầm lẫn, bỏ sót hoặc có sơ sài trong khâu thẩm định, kiểm tra khách hàng có nhu cầu vốn vay. Cải tiến các bước để quy trình gọn gàng và thuận lợi hơn, tiết kiệm được thời gian giải ngân.

2.6. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG HDBANK KON TUM

2.6.1. Nhóm chỉ tiêu về tăng trưởng quy mô

a. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ

Bảng 2.5. Tình hình dư nợ cho vay tại HDBank – CN Kon Tum

ĐVT: Triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2019	2020	2020	So sánh 2019/2020		So sánh 2020/2021	
				Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
Tổng dư nợ cho vay	601.328	902.512	1.002.880	301.184	50,09%	100.368	11,12%

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank Kon Tum

Nhìn lại ba năm hoạt động gần đây, HDBank đã đạt được số dư cho vay VNĐ tăng trưởng đều qua các năm, đột phá năm 2019 - 2020. Cụ thể, tổng dư nợ tín dụng năm 2020 tăng thêm 301.184 triệu đồng, tương ứng tăng 50,09% so với cuối năm 2019, và năm 2021 tổng dư nợ tín dụng đã tăng thêm 100.368 triệu đồng, tương ứng tăng 11,12% so với cuối năm 2020. Nguồn vốn HDBank chi nhánh Kon Tum tập trung khai thác luôn được xoay vòng để tạo ra thu nhập cho Ngân hàng, nguồn vốn ấy được chuyển hóa dưới hình thức cấp tín dụng và đầu tư cho các đơn vị kinh tế.

b. Cơ cấu cho vay

- Theo đối tượng khách hàng

Là một ngân hàng hướng tới mục tiêu lợi nhuận, cam kết lợi ích cao nhất cho khách hàng, do vậy hướng phát triển hoạt động tín dụng của Ngân hàng chính là tập trung cho vay đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh và các cá nhân, mà hiện nay chủ yếu là tập

trung vào các doanh nghiệp vừa và nhỏ phù hợp với tình hình của Thành phố Kon Tum. Việc cho đối tượng này vay sẽ đem lại một nguồn lợi rất lớn cho Ngân hàng vì trong điều kiện nền kinh tế đất nước hiện nay thì số lượng các doanh nghiệp này ra đời là rất lớn.

Bảng 2.6. Cơ cấu cho vay theo khách hàng

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số dư	Tỉ trọng	Số dư	Tỉ trọng	Số dư	Tỉ trọng
Cá nhân	303.671	50,43%	632.570	70,09%	726.687	72,46%
Doanh nghiệp ngoài quốc doanh	271.800	45,27%	264.977	29,36%	267.869	26,71%
Doanh nghiệp nhà nước	25.857	4,3%	3.700	0,41%	7.531	0,75%
Các thành phần khác	-	-	1.265	0,14%	793	0,08%
Tổng dư nợ	601.328	100%	902.512	100%	1.002.880	100%

Nguồn: Thống kê báo cáo của HDBank CN Kon Tum

Qua bảng số liệu 2.6, cho thấy hoạt động cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài quốc doanh và khách hàng cá nhân luôn chiếm tỉ trọng rất lớn trong tổng dư nợ và có xu hướng tăng mạnh trong cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng.

Đối tượng khách hàng cá nhân chiếm tỉ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay của HDBank chi nhánh Kon Tum. Năm 2019, cho vay cá nhân đạt 303.671 triệu đồng, chiếm 50,43% tổng dư nợ. Con số này tăng khá nhanh qua các năm. Cụ thể: năm 2020 là 632.570 triệu đồng, tăng 108,31% so với năm 2019 và năm 2021 đạt 726.869 triệu đồng, tương ứng tăng đến 14,88% so với cuối năm 2020, đưa tỉ trọng dư nợ KHCN lên mức 72,46%. Nguyên nhân của việc cho vay cá nhân tăng lên nhiều trong những năm gần đây là do đời sống kinh tế phát triển, nhà nước đang thực hiện việc khuyến khích các thành phần kinh tế tư nhân, mức sống người dân ngày càng được nâng cao và các cá nhân trở thành khách hàng quen thuộc của HDBank, do đó nhu cầu vay cá nhân cũng tăng lên.

Xếp thứ hai là dư nợ cho vay đối với các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh. Năm 2019 dư nợ cho vay đạt 271.800 triệu đồng, chiếm 45,27% tổng dư nợ cho vay. Đến năm 2020, con số này giảm xuống 264.977 triệu đồng. Sau đó, tăng lên 267.869 triệu đồng, trong năm 2021. Điều này dẫn đến tỉ trọng dư nợ cho vay doanh nghiệp ngoài quốc doanh giảm từ 45,27% xuống còn 26,71%. Lý giải cho xu hướng nói trên là do đa số các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh là nhỏ và rất nhỏ. Bên cạnh một số doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, còn tồn tại một số doanh nghiệp hoạt động cầm chừng, không hiệu quả. Điều này mang đến tâm lý dè chừng, đề phòng rủi ro cao của từ phía Ngân hàng nên giảm thị phần, cơ cấu của lượng khách hàng này trong cơ cấu cho vay của HDBank chi nhánh Kon Tum.

Doanh nghiệp nhà nước chiếm 1 tỷ trọng rất nhỏ trong tổng dư nợ cho vay. Năm 2019, tỉ trọng này là 4,3%. Đến năm 2021 giảm xuống còn 0,75%.

Qua phân tích, ta thấy rằng: tại HDBank chi nhánh Kon Tum cho vay thành phần kinh tế ngoài quốc doanh và cho vay cá nhân là chủ yếu. Còn đối với cho các doanh nghiệp nhà nước trong những năm gần đây chỉ chiếm một tỉ trọng rất nhỏ trong tổng dư nợ cho vay. Mặt khác, tốc độ tăng dư nợ đối với các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh nhanh hơn nhiều so với cho vay doanh nghiệp nhà nước và nguyên nhân chính là do số lượng doanh nghiệp ngoài quốc doanh ngày càng tăng. Việc gia tăng cho vay đối với các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh cho thấy chính sách và chiến lược của Ngân hàng trong những năm gần đây đó là tốc độ mở rộng tín dụng HDBank ngày càng tăng cường và chất lượng tín dụng ngày càng nâng cao.

c. Theo tài sản bảo đảm

HDBank Kon Tum là một Ngân hàng cổ phần thương mại, dưới sự dẫn dắt của HDBank, hoạt động kinh doanh vì mục đích lợi nhuận, vì vậy nên yếu tố an toàn khi cho vay là yếu tố tiên quyết. Ngân hàng rất thận trọng trong việc lựa chọn khách hàng, đặt tính trung thực và uy tín của khách hàng là yếu tố hàng đầu cũng như luôn tuân thủ quy trình tín dụng. Do đó khi thực hiện hoạt động cho vay, Ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải cầm cố, thế chấp hay bảo lãnh bằng tài sản nhằm bảo đảm cho khoản tiền vay. Trong những năm gần đây hình thức bảo đảm phổ biến nhất tại HDBank là tín dụng thế chấp.

Bảng 2.7. Cơ cấu tín dụng theo tài sản bảo đảm tại HDBank

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số dư	Tỉ trọng	Số dư	Tỉ trọng	Số dư	Tỉ trọng
Có tài sản bảo đảm	567.175	94,32%	900.436	99,55%	998.266	99,18%
Không có tài sản bảo đảm	34.155	5,68%	4.150	0,45%	8.303	0,82%
Tổng dư nợ	601.328	100%	902.512	100%	1.002.880	100%

Nguồn: Thống kê báo cáo của HDBank CN Kon Tum

Thông qua bảng số liệu 2.7, ta có thể đánh giá tình hình như sau:

Hoạt động cấp tín dụng có tài sản bảo đảm chiếm tỉ trọng rất lớn trong tổng dư nợ của HDBank chi nhánh Kon Tum, cuối năm 2019, Ngân hàng đã cho vay được 601.328 triệu đồng trong đó hiệu quả tín dụng là 567.175 triệu đồng, chiếm đến 94,32% tổng dư nợ, đồng thời tăng nhanh và tăng đều qua các năm. Cụ thể: dư nợ tăng khá nhanh vào năm 2020 và tiếp tục tăng vào năm 2021; tỷ lệ hiệu quả tín dụng tăng so với diễn biến năm trước. Tổng dư nợ cho vay đạt được 902.512 triệu đồng vào năm 2020, tăng 301.181 triệu đồng so với năm 2019, tốc độ tăng là 50,09% so với cùng kỳ năm trước, hiệu quả tín dụng

là 900.436 triệu đồng, chiếm đến 99,55% tổng dư nợ tương đương tăng 58,76%. Đến cuối năm 2021, dư nợ có tài sản bảo đảm đạt 998.266 triệu đồng, tăng 97.830 triệu đồng, tương ứng tăng 10,86% so với cuối năm 2020 và chiếm đến 99,18% tổng dư nợ. Trong đó, hoạt động cho vay không có tài sản bảo đảm chủ yếu cho khách hàng doanh nghiệp nhà nước, theo quy định về sự bảo đảm tín dụng ngân hàng.

Trong khi đó, hoạt động cấp tín dụng không có tài sản bảo đảm chiếm tỉ trọng rất nhỏ trong tổng dư nợ. Năm 2019, cho vay không có tài sản bảo đảm chỉ đạt 34.155 triệu đồng trong tổng dư nợ cho vay, chiếm 5,68% tỉ trọng tổng dư nợ. Cuối năm 2020, dư nợ cho vay không có tài sản bảo đảm giảm còn 4.150 triệu đồng, tương ứng giảm đến 93,92% so với năm 2019. Và đến cuối năm 2021 chỉ đạt 8.303 triệu đồng chiếm tỉ trọng không đáng kể trong tổng dư nợ cho vay là 0,45%.

Qua phân tích trên, cho thấy hoạt động cấp tín dụng của HDBank chi nhánh Kon Tum chủ yếu là tín dụng có tài sản bảo đảm. Dư nợ có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỉ trọng rất lớn trong tổng dư nợ và tăng trưởng đều qua các năm (trong bảng diễn biến tăng trưởng), điều này xuất phát từ việc HDBank luôn thận trọng và tuân thủ tốt quy trình nghiệp vụ tài sản cũng như các chính sách quản trị của Ngân hàng trong công tác cho vay. Trong khi đó, dư nợ không có tài sản bảo đảm chỉ chiếm một tỉ trọng rất nhỏ trong cơ cấu tiền vay của Ngân hàng và có xu hướng giảm trong những năm sắp tới. Nguyên nhân là do chính sách và chiến lược của Ngân hàng trong những năm gần đây, đó là chú trọng việc mở rộng hiệu quả tín dụng.

d. Theo thời hạn vay

Bảng 2.8. Cơ cấu cho vay theo loại thời hạn vay

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng
Ngắn hạn	247.326	41,13%	404.686	44,84%	426.123	42,49%
Trung & dài hạn	341.674	56,82%	481.851	53,39%	558.503	55,69%
Từ nguồn tài trợ của Chính phủ, các tổ chức quốc tế và các tổ chức khác	11.906	1,98%	15.523	1,72%	17.951	1,79%
Các khoản nợ chờ xử lý	422	0,07%	452	0,05%	303	0,03%
Tổng dư nợ	601. 328	100%	902.512	100%	1.002.880	100%

Nguồn: Báo cáo tổng kết cuối năm 2020 của HDBank CN Kon Tum

Nhìn vào bảng 2.8, cơ cấu cho vay theo thời hạn, có thể đánh giá tình hình như sau:

Cho vay trung và dài hạn chiếm tỉ trọng cao nhất trong cơ cấu theo thời hạn vay, tương đương 42,49% năm 2021. Từ năm 2019, con số dư nợ tăng dần từ 341.674 triệu đồng lên 558.503 triệu đồng. Xếp thứ hai về tỉ trọng là cho vay trong thời hạn ngắn. Nó có xu hướng tăng nhẹ trong tỷ trọng của tổng dư nợ, cụ thể năm 2019 đạt 41,13% và năm 2021 đạt 42,49%. Từ nguồn tài trợ của Chính phủ, các tổ chức quốc tế và các tổ chức khác chiếm tỉ trọng nhỏ trong cơ cấu và đang biến động nhẹ. Cụ thể năm 2019, con số dư nợ đạt 11.906 triệu đồng tương đương 1,98% nhưng sang 2020, con số đạt 15.523 tương đương 1,72%. Đến năm 2021, giá trị đạt mức 17.951 triệu đồng và chỉ còn chiếm 1,79%. Nhỏ nhất trong cơ cấu là các khoản nợ chờ xử lý, chúng có xu hướng giảm 0,07% còn 0,03%. Năm 2020 đánh dấu sự chuyển biến có sự mạnh mẽ trong cơ cấu. Sự dịch chuyển trong cơ cấu là do tác động của dịch bệnh Covid 19 ảnh hưởng tới kinh tế và đời sống người dân.

Nhìn chung, qua 3 năm 2019 – 2021, ngân hàng HDBank đã có sự mở rộng tích cực về quy mô tín dụng như sự tăng trưởng của doanh số, dư nợ,.. như đã phân tích. Đặc biệt, năm 2020 ngân hàng có sự tăng trưởng mạnh nhất, chính vì sự thích nghi với hoàn cảnh bấy giờ, dịch Covid 19 bùng phát tại năm 2020. Kết quả đáng ghi nhận này là nhờ sự nỗ lực của toàn chi nhánh và chính sách phù hợp của HDBank với từng tình hình thời kỳ riêng. Tuy nhiên, so với các ngân hàng khác trong địa bàn Thành phố thì con số này còn chưa nổi bật.

2.6.2. Nhóm chỉ tiêu về chất lượng tín dụng

a. Tỷ lệ nợ xấu

Bảng 2.9. Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng HDBank Kon Tum năm 2019 - 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2019	2020	2021
Tổng nợ xấu	5.352	8.393	10.229
Tổng dư nợ	601.328	902.512	1.002.880
Tỷ lệ nợ xấu	0,89%	0,93%	1,02%

Từ bảng, có thể thấy tỷ lệ nợ xấu tại Chi nhánh dao động ở con số dưới 1% ở năm 2019 và 2020. Năm 2019, tỷ lệ ở mức 0,89% tổng dư nợ cho vay của toàn Chi nhánh, năm 2020 đạt 0,93% tương đương 8.393 triệu đồng. Sang năm 2021, nợ xấu tại Chi nhánh tiếp tục tăng đạt 10.229 triệu đồng, con số này tăng cao so với các năm trước ở năm 2019 với mức 5.352 triệu đồng so với tổng dư nợ toàn chi nhánh. Chính vì nền kinh tế bị ảnh hưởng lớn sau đại dịch Covid 19 làm nhiều khách hàng vay không còn khả năng trả nợ. So với mức dư nợ xấu cho phép hiện nay của NHNN là 3%, cho thấy tỉ lệ nợ xấu của HDBank Kon Tum vẫn trong vùng an toàn. Mặc dù vậy nhưng tỷ lệ nợ xấu dưới 1% chứng tỏ công tác quản lý cho vay của Chi nhánh được thực hiện chặt chẽ và mang lại hiệu quả nhưng chưa bền vững, năm 2021 vượt 1%.

b. Hệ số thu nợ

Bảng 2.10. Hệ số thu nợ của ngân hàng HDBank trong 2019 – 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Chênh lệch			
				2020/2019		2021/2020	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số cho vay	237.915	355.716	396.315	117.801	49,51	40.599	11,41
Doanh số thu nợ	287.434	470.208	531.526	182.774	63,59	61.318	13,04
Hệ số thu nợ	1,21	1,32	1,34	0,11	9,09	0,02	1,51

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả kinh doanh của ngân hàng HDBank

Qua bảng 2.10, ta thấy chỉ tiêu này biến động tăng dần. Cụ thể, năm 2019 hệ số thu nợ là 1,21 lần nhưng đến năm 2020 tăng mạnh thành 1.32 lần và đến năm 2021 tiếp tục tăng lên 1.34 lần. Chỉ số này phản ánh khả năng thu nợ hay thiện chí trả nợ của khách hàng nên chỉ số này càng lớn thì càng tốt. Điều đó cho thấy hoạt động tín dụng của chi nhánh tuy được cải thiện và có sự phát triển trong công tác quản lý, theo dõi và thu hồi nợ, nhưng sự tăng chưa diễn ra mạnh mẽ ở các giai đoạn, vẫn còn thấp so với một ngân hàng thương mại đặt lợi ích lợi nhuận lên hàng đầu, cần duy trì và phát triển chỉ số này cao hơn. Cụ thể là năm 2020 tốc độ tăng hệ số thu nợ là 0,41 lần, tức chỉ tăng 9,09% so với năm 2019. Sang năm 2021 tốc độ tăng hệ số thu nợ tăng 0,02 lần so với năm 2020, tức tăng 1,5%.

c. Hiệu suất sử dụng vốn

Bảng 2.11. Hiệu suất sử dụng vốn của ngân hàng HDBank Kon Tum trong 2019 - 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
Dư nợ cho vay	601.328	902.512	1.002.880
Tổng nguồn vốn huy động	728.904	1.011.217	1.114.063
Tỉ lệ	82,5%	89,25%	90,02%

Nguồn: Thống kê báo cáo của HDBank CN Kon Tum

Qua bảng số liệu trên, chúng ta nguồn vốn huy động tại HDBank chi nhánh Kon Tum luôn đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn. Mặt khác, tỉ lệ sử dụng vốn huy động tăng khá nhanh qua các năm, từ năm 2019 – 2021 tăng từ 33% lên 46,4%, chứng tỏ Ngân hàng đã sử dụng tốt nguồn vốn mà mình đã huy động được. Điều này cho thấy Ngân hàng đã đẩy mạnh công tác tín dụng của mình để đáp ứng cho nhu cầu vốn của nền kinh tế và đã đạt được những kết quả khả quan.

Đạt được chỉ tiêu và hoàn thành vượt mức kế hoạch đặt ra trong việc huy động và cho vay đối với các thành phần kinh tế, có thể khẳng định rằng từ cấp lãnh đạo đến đội ngũ

nhân viên đã nỗ lực, thực hiện chủ trương, chính sách của Ngân hàng. Cùng với sự thay đổi tích cực trong thái độ phục vụ khách hàng đã thu hút một lượng khách hàng đáng kể đến giao dịch với Ngân hàng. Đặc biệt là đội ngũ nhân viên tín dụng có trình độ nghiệp vụ, tinh thần đoàn kết và có trách nhiệm cao trong công việc đã, đang và sẽ góp phần hạn chế tối thiểu nợ quá hạn, tạo đà ngày càng nâng cao chất lượng tín dụng tại HDBank Kon Tum, góp phần vào sự phát triển kinh tế của tỉnh nói riêng và sự phát triển chung của nền kinh tế đất nước.

d. Tỷ lệ nợ quá hạn

Bảng 2.12. Phân loại danh mục cho vay theo nhóm nợ

ĐVT: Triệu đồng

Nhóm nợ	Năm 2020	Năm 2021	So sánh 2021/2020	
			Tuyệt đối	Tương đối
Nợ trong hạn	901.017	1.001.357	+ 100.340	+ 11,14%
Nợ quá hạn	1.495	1.523	+ 28	+ 1,9%
Tổng dư nợ	902.512	1.002.880	100.368	11,12%

Nguồn: Thống kê báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank CN Kon Tum

(Từ tháng 6/2020, HDBank đã tiến hành phân loại lại danh mục cho vay của Ngân hàng theo quyết định 493/2020/QĐ-NHNN ngày 22/4/2020. Vì vậy không có sẵn số liệu của năm 2019 để so sánh.)

HDBank chi nhánh Kon Tum rất thận trọng trong công tác cho vay cũng như việc lựa chọn khách hàng, đặt tính trung thực và uy tín của khách hàng lên hàng đầu, luôn tuân thủ tốt quy trình nghiệp vụ tín dụng, công tác thu thập thông tin của khách hàng ngày càng được coi trọng hơn cộng thêm vào đó là sự thay đổi trong tư duy quản lý cũng như sự phối hợp nhịp nhàng của cấp lãnh đạo, cùng với đội ngũ nhân viên tín dụng có trình độ nghiệp vụ và tinh thần trách nhiệm cao trong công tác đã góp phần hạn chế tối thiểu nợ quá hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn trong các năm vừa qua luôn dưới 2%/tổng dư nợ cho vay được xem là một sự thành công trong hoạt động tín dụng đối với bất kỳ một tổ chức tín dụng nào, do đó hiệu quả trong công tác tín dụng tại HDBank chi nhánh Kon Tum là khả quan và đáng khích lệ.

Song song với việc tăng trưởng tín dụng, HDBank chi nhánh Kon Tum đã chú trọng áp dụng và hoàn thiện các giải pháp nâng cao quản trị rủi ro như: xác định giới hạn tín dụng cho hầu hết khách hàng là doanh nghiệp nhằm bảo đảm tính hiệu quả và phát triển bền vững trong hoạt động tín dụng. Trong suốt 3 năm hoạt động gần đây, HDBank luôn đạt tỉ lệ dư nợ quá hạn dưới 2%/ tổng dư nợ cho vay. Trong khi đó, tổng dư nợ tín dụng đều tăng lên qua các năm. Điều đó cho thấy chất lượng tín dụng của Ngân hàng ngày càng tốt hơn.

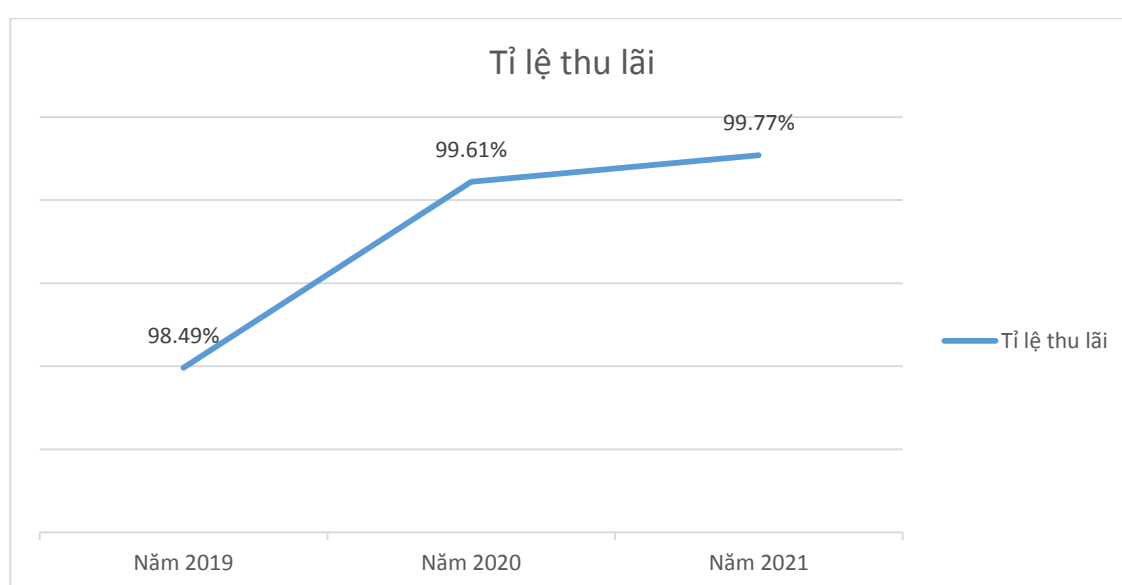
e. Tỷ lệ thu lãi

Bảng 2.13. Tỷ lệ thu lãi của ngân hàng HDBank Kon Tum năm 2019 – 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Chênh lệch			
				2020/2019		2021/2020	
				+/-	%	+/-	%
Lãi đã thu	72.095	118.572	122.660	46.477	64,47	4.088	3,45
Lãi phải thu	73.200	119.036	122.942	45.836	62,62	3.096	3,28
Tỷ lệ thu lãi (%)	98,49	99,61	99,77	-	1,12	-	0,16

Nguồn: Thống kê từ báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của HDBank Kon Tum



Biểu đồ 2.1. Tỷ lệ thu lãi của HDBank – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2019 - 2021

Nguồn: Số liệu bảng trên

Qua bảng 2.12, ta nhận thấy tỷ lệ lãi đã thu trong năm so với tổng lãi phải thu trong các năm không quá chênh lệch nhau giao động trong khoảng 99%. Điều đó cho thấy khả năng đôn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng là rất tốt. Số lãi phải thu qua 3 năm có sự tăng trưởng, điều đó cho thấy quy mô nguồn vốn cho vay ngày càng được mở rộng, tạo điều kiện giúp cho các có tài sản tiếp cận được với nguồn vốn vay lớn hơn, có thể lựa chọn các phương án tốt nhất và hiệu quả nhất để phát triển kinh tế. Từ đó, giúp gia tăng nguồn thu của các hộ vay vốn và các hộ vay vốn sẽ có thu nhập để trả lãi và trả tiền gốc vốn vay cho ngân hàng, điều đó giúp hoạt động cho vay của ngân hàng cũng như công cuộc XDGN đạt hiệu quả ngày càng cao.

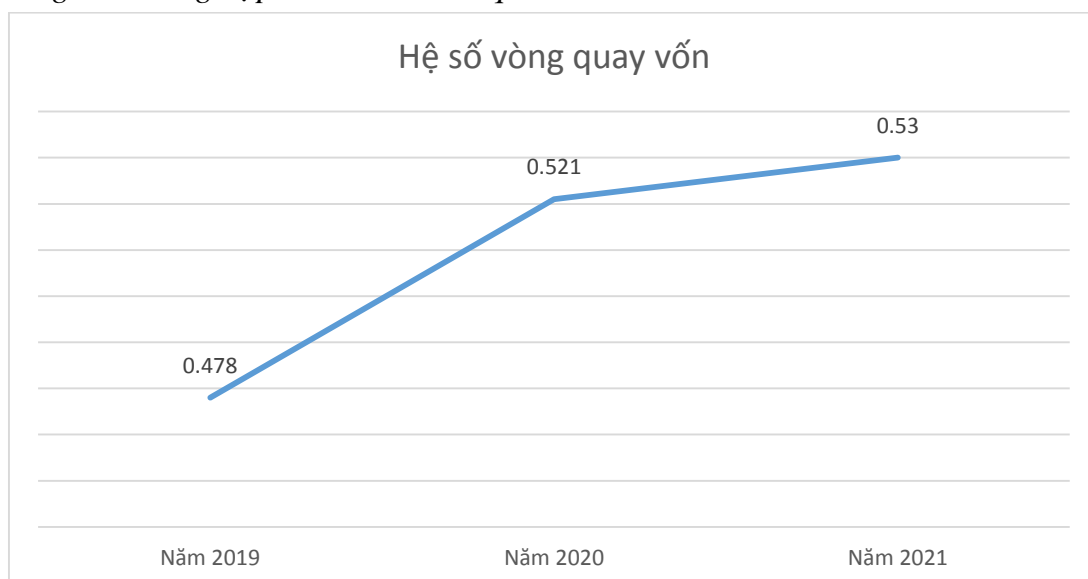
e. Hệ số quay vòng vốn

Bảng 2.14. Hệ số vòng quay vốn của HDBank trong 2019 – 2021

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Chênh lệch			
				2020/2019		2021/2020	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số thu nợ	287.434	470.208	531.526	182.774	63,59	61.318	13,04
Tổng dư nợ	601.328	902.512	1.002.880	301.184	50,09	100.368	11,12
Hệ số quay vòng vốn (vòng)	0,478	0,521	0,53	0,043	9	0,009	1,72

Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo kết quả kinh doanh của HDBank chi nhánh Kon Tum



Biểu đồ 2.2. Hệ số quay vòng vốn của ngân hàng HDBank – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2019 – 2021

Nguồn: Số liệu bảng

Năm 2019 đạt 0,478 vòng, năm 2019 đạt 0,521 vòng, năm 2020 đạt 0,53 vòng. Hệ số quay vòng vốn qua 3 năm đang có đà tăng trưởng không cân đối giữa các năm. Nguyên nhân phụ thuộc chủ yếu vào các năm trước mức tăng trưởng dư nợ lớn hay nhỏ. Nhìn vào bảng đã nêu trên cho thấy từ năm 2019 đến 2021 quay vòng vốn có sự chênh lệch không lớn, nhưng đến năm 2020 quay vòng vốn lại khá nhanh, tỷ lệ nợ quá hạn giảm dần theo các năm, ý thức trả nợ của khách hàng tốt, vốn được sử dụng hiệu quả. Đây là chỉ tiêu khá quan trọng trong các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả tín dụng. Ngân hàng cần tăng cường thêm các biện pháp nhằm làm vòng quay vốn tín dụng tăng lên, khả năng sinh lời từ đồng vốn sẽ nhanh và cao hơn.

Nhìn chung, qua 3 năm từ 2019 – 2021, Ngân hàng HDBank Kon Tum đã phát triển nhằm nâng cao chất lượng tín dụng. Như đã phân tích, số liệu về tỉ lệ đánh giá chất lượng cho vay tăng dần qua các năm, nổi bật trong năm 2020. Sự tăng trưởng này cho thấy sự

khả quan trong công tác tín dụng và có tiềm năng phát triển hơn nữa từ năm 2022 với diễn biến dịch Covid đã được kiểm soát, cuộc sống trong nền bình thường mới dần ổn định và phục hồi. Tuy nhiên, vòng quay vốn còn chậm, tỉ lệ nợ xấu/ nợ quá hạn còn đang tăng dần, ngân hàng cần có những biện pháp siết chặt hơn nữa để bảo đảm an toàn vốn vay.

2.7. ĐÁNH GIÁ CHUNG

2.7.1. Kết quả đạt được

Vốn là Ngân hàng bán lẻ có vị thế từ trước, HDBank – CN Kon Tum cung cấp ngày càng đa dạng các sản phẩm tín dụng cá nhân, phục vụ tốt nhu cầu của người vay vốn, thu hút ngày càng nhiều khách hàng và nâng cao vị thế thương hiệu HDBank.

Các chỉ tiêu kinh tế đều đạt kết quả khả quan: Các chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ... đều có kết quả khả quan và tăng trưởng qua mỗi năm. Chỉ số nợ xấu nằm trong vùng cho phép của Ngân hàng Nhà nước là 3%. Tỉ lệ thu lãi đạt trên 95% là mức hoạt động tốt mà các ngân hàng hướng đến. Điều này chứng tỏ hoạt động cho vay tại HDBank – CN Kon Tum đạt được hiệu quả cao về mặt kinh tế, ngày càng mở rộng được thêm đối tượng khách hàng và nâng cao vị thế của mình.

Lãi suất cho khách hàng vay dù tương đối cao nhưng vẫn có tính cạnh tranh lớn so với các Ngân hàng trên cùng địa bàn thành phố, quy trình cho vay rõ ràng, giúp khách hàng tiết kiệm được thời gian cũng như hài lòng với dịch vụ của HDBank Kon Tum.

Chú trọng đến lợi ích và hỗ trợ khách hàng: Trong suốt quy trình cho vay khách hàng, các CVKH luôn quan tâm và nhắc nhở khách hàng những vấn đề phát sinh ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng; Một CVKH sẽ phụ trách một khách hàng và sẽ chịu trách nhiệm với hồ sơ của khách hàng đó trong suốt quy trình từ bước lập hồ sơ cho tới tất toán. Việc sắp xếp công việc như vậy sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc xử lý những trục trặc phát sinh trong suốt quá trình, đồng thời việc liên hệ với khách hàng và ngân hàng sẽ thuận tiện hơn; CVKH sẽ tư vấn cho khách hàng toàn bộ các loại hình vay nợ, các phương thức vay nợ... đưa ra những nhận xét đúng đắn để khách hàng có thể lựa chọn được cách vay vốn cũng như lộ trình trả nợ hợp lý nhất. Đồng thời, chủ động liên lạc với nhân viên thanh toán hỗ trợ khách hàng khi giải ngân và nhắc nhở khách hàng khi tới hạn thanh toán, tạo thuận lợi cho những khoản vay tiếp theo của khách hàng trong tương lai. Công nghệ, phần mềm quản lý và các ứng dụng khai thác số liệu kịp thời, chính xác và bảo mật.

2.7.2. Hạn chế và nguyên nhân

a. Hạn chế

Tốc độ tăng trưởng dư nợ giảm trong 3 năm 2019 – 2021. Cụ thể năm 2019 / 2020 chênh lệch là 50,09% nhưng đến năm 2021 chênh lệch chỉ còn 11,12%. Điều này cho thấy mặc dù có sự tăng trưởng về tổng dư nợ, tuy nhiên đà tăng trưởng này không ổn định. So với các Ngân hàng khác, con số về tổng dư nợ còn hạn chế. Ngân hàng cần nỗ lực nhiều hơn nữa để có thể gia tăng cạnh tranh trong thời buổi hiện nay.

Tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng dần. Mặc dù vẫn nằm trong mức cho phép nhưng tỉ lệ nợ xấu đang gia tăng, cụ thể từ 0,89% năm 2019 thành 1,02% năm 2021. Khi nợ xấu càng cao chứng tỏ doanh nghiệp mất kiểm soát về phần vốn đã cho vay, và đây là mối nguy hại

lớn của chi nhánh. Một phần sự biến động này là do tình hình dịch bệnh ảnh hưởng rất lớn đến đời sống kinh tế cả Thế giới, tác động tới kinh tế và hướng kinh doanh sản xuất của người dân. Ngân hàng HDBank Kon Tum đang nỗ lực để nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng cũng như giữ mức nợ xấu ổn định và an toàn.

Vấn đề tiếp thị, sản phẩm: Việc giới thiệu ngân hàng cũng như tiếp thị các sản phẩm của Ngân hàng còn hạn chế. Khó tiếp cận những khách hàng ở xa trung tâm thành phố để tư vấn cũng như công tác thẩm định mất thời gian để di chuyển. Các sản phẩm tuy đa dạng nhưng chưa có sự khác biệt rõ ràng để cạnh tranh.

b. Nguyên nhân

- Nguyên nhân về công nghệ thông tin

Hệ thống làm việc đôi khi bị trục trặc, nghẽn mạng, nhân viên ngân hàng phải đợi lâu mới trả kết quả về, gây tốn thời gian.

- Nguyên nhân về sản phẩm/ Marketing

+ Chính sách về chương trình lãi suất chưa phù hợp với tình hình kinh tế tại địa phương, khá cao so với ngân hàng khác.

+ Ngân hàng chưa có những chương trình roadshow, chưa đẩy mạnh việc phát tờ rơi về sản phẩm tại các khu vực quanh địa bàn Thành phố.

+ Kênh thông tin để quảng cáo các chương trình về lãi suất, tiền gửi chưa có trên mạng xã hội như facebook, website còn đơn sơ thông tin

- Nguyên nhân về nhân sự

+ Việc tuyển dụng hiện nay chỉ thông qua bài test tại Ngân hàng và thông qua mạng, chưa đánh giá được hết và kỹ càng để chọn nhân viên.

+ Do cán bộ Ngân hàng chưa chấp hành đúng quy trình cho vay như: không đánh giá đầy đủ chính xác khách hàng trước khi cho vay, cho vay không, thiếu tài sản đảm bảo, cho vay vượt tỷ lệ an toàn. Đồng thời cán bộ Ngân hàng không kiểm tra, giám sát chặt chẽ về tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng, đặc biệt việc vay tín chấp.

+ Do trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng còn nên việc đánh giá các dự án, hồ sơ xin vay còn chưa tốt, còn xảy ra tình trạng dự án thiếu tính khả thi mà vẫn cho vay.

+ Cán bộ Ngân hàng còn thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức kinh doanh như: đôi khi còn nể nang trong quan hệ khách hàng.

- Nguyên nhân về quy trình

+ Người vay vốn sử dụng vốn vay sai mục đích, sử dụng vào các hoạt động có rủi ro cao dẫn đến thua lỗ không trả được nợ cho Ngân hàng

+ Do trình độ kinh doanh yếu kém, khả năng tổ chức điều hành sản xuất kinh doanh của lãnh đạo còn hạn chế.

- Nguyên nhân về chính sách

Do áp lực cạnh tranh với các Ngân hàng khác, buộc ngân hàng phải có những chính sách mạo hiểm, song song với đó, một số nhân viên bị áp lực chỉ tiêu và nghỉ việc.

- Nguyên nhân khác

+ Doanh nghiệp vay ngắn hạn để đầu tư vào tài sản lưu động và cố định.

- + Doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thiếu sự linh hoạt, không cải tiến quy trình công nghệ, không trang bị máy móc hiện đại, không thay đổi mẫu mã hoặc nghiên cứu nâng cao chất lượng sản phẩm...dẫn tới sản phẩm sản xuất ra thiếu sự cạnh tranh, bị ứ đọng trên thị trường khiến cho doanh nghiệp không có khả năng thu hồi vốn trả nợ cho Ngân hàng.
- + Do bản thân doanh nghiệp có chủ ý lừa gạt, chiếm dụng vốn của Ngân hàng, dùng một loại tài sản thế chấp đi vay nhiều nơi, không đủ năng lực pháp nhân.
- + Do sự thay đổi bất thường của các chính sách, do thiên tai bão lũ, do nền kinh tế không ổn định.... khiến cho cả Ngân hàng và khách hàng không thể ứng phó kịp
- + Do môi trường pháp lý lỏng lẻo, thiếu đồng bộ, còn nhiều sơ hở dẫn tới không kiểm soát được các hiện tượng lừa đảo trong việc sử dụng vốn của khách hàng
- + Do sự biến động về chính trị - xã hội trong và ngoài nước gây khó khăn cho doanh nghiệp dẫn tới rủi ro cho Ngân hàng.
- + Do sự biến động của kinh tế như suy thoái kinh tế, biến động tỷ giá, lạm phát gia tăng ảnh hưởng tới doanh nghiệp cũng như Ngân hàng.
- + Sự bất bình đẳng trong đối xử của Nhà nước dành cho các NHTM khác nhau.
- + Chính sách Nhà nước chậm thay đổi hoặc chưa phù hợp với tình hình phát triển đất nước.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung làm rõ các vấn đề sau

Một là, giới thiệu chung về ngân hàng HDBank thông qua quá trình phát triển, ngành nghề kinh doanh, tầm nhìn và sứ mệnh hướng tới “Cam kết lợi ích cao nhất” cho khách hàng.

Hai là, giới thiệu chung về ngân hàng HDBank - Chi nhánh Kon Tum về quá trình thành lập, trải qua hơn 7 năm có mặt tại địa bàn Thành phố, làm rõ cơ cấu tổ chức và các sản phẩm dịch vụ cơ bản tại Chi nhánh.

Ba là, phân tích tình hình kinh doanh của ngân hàng tại giai đoạn 2019 – 2021 trong hoàn cảnh sự xuất hiện của đại dịch Covid làm ảnh hưởng rất lớn đến đời sống người dân nhưng HDBank Kon Tum vẫn đạt sự tăng trưởng qua từng năm.

Bốn là, phân tích bối cảnh môi trường hoạt động của Chi nhánh gồm các yếu tố bên trong mang đặc thù địa phương và yếu tố bên trong ngân hàng.

Năm là, tìm hiểu quy trình cấp tín dụng tại HDBank Kon Tum, từ đó đưa ra một số đánh giá nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng.

Sáu là, phân tích thực trạng hoạt động cấp tín dụng thông qua các nhóm chỉ tiêu về quy mô tăng trưởng và chất lượng tín dụng từ năm 2019 đến 2021. Từ cơ sở đó đánh giá chung về hiệu quả hoạt động cấp tín dụng tại HDBank Kon Tum và là cơ sở để đưa ra các giải pháp tại chương 3.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH – CHI NHÁNH KON TUM

3.1. CÁC ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

3.1.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN của HDBank – Chi nhánh Kon Tum trong tương lai

a. Cơ hội phát triển

Là một ngân hàng có thương hiệu mạnh, trụ sở vị trí đẹp có tính quảng bá cao, HDBank Kon Tum hoàn toàn có khả năng đi tiên phong về mạng lưới và khai thác thị phần. Lĩnh vực kinh doanh trên địa bàn còn đa dạng nên có thể phong phú hóa các sản phẩm dịch vụ về cho vay và huy động mang tính chất đặc thù ngành nghề, đặc biệt là cho vay phân tán.

b. Những thách thức phải đối diện và vượt qua

Diễn biến kinh tế Việt Nam nhiều biến động khó lường, lãi suất 2 giá, tăng trưởng tín dụng có đôi lúc bị hạn chế, tình trạng chuyển nợ quá hạn giữa các ngân hàng với nhau vẫn xảy ra gây nhiều rủi ro. Một số ngành mũi nhọn kinh tế của thành phố như: dịch vụ, kinh doanh các mặt hàng có sẵn...phát triển rất mạnh nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro cao do giá cả thường xuyên biến động phụ thuộc vào các yếu tố bên ngoài.

Sự cạnh tranh khốc liệt của các NHTM trên địa bàn thành phố, các NH nhỏ linh hoạt dùng những thủ thuật kinh doanh để lách quy định của NHNN nhằm thu hút khách hàng; các NHTM Nhà nước được hưởng những lợi thế riêng...tạo nên môi trường không lành mạnh trong nội tại ngành ngân hàng.

Kế hoạch tăng trưởng hàng năm khá thách thức đối với Chi nhánh, khi mà nền kinh tế chịu nhiều biến động, tạo áp lực rất lớn trong việc hoàn thành kế hoạch kinh doanh, từ đó dễ dẫn đến công tác kiểm soát rủi ro bị hạn chế.

c. Chiến lược phát triển của HDBank – CN Kon Tum

Chiến lược nhân sự: nâng cao hiệu suất và đạo đức nghề nghiệp là mục tiêu trọng yếu trong chiến lược nhân sự của chi nhánh; đồng thời, chất lượng nguồn nhân lực, kế hoạch đào tạo và giữ chân nhân tài nhằm xây dựng được đội ngũ nhân sự kế thừa cũng là những vấn đề cần được quan tâm trong giai đoạn tới.

Chiến lược công nghệ: tận dụng tối đa ưu thế về hệ thống công nghệ hiện đại của Ngân hàng nhằm tạo thế cạnh tranh so với các ngân hàng bạn trên địa bàn thành phố Kon Tum, theo đó, Chi nhánh luôn đi tiên phong trong việc cung ứng các SPDV hiện đại nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Chiến lược tài chính: cơ cấu danh mục Huy động – cho vay đảm bảo an toàn và bền vững, đồng thời, quản lý và phân bổ chi phí một cách hợp lý nhằm đảm bảo tốc độ tăng trưởng lợi nhuận phải luôn đi cao hơn tốc tăng của chi phí, từ đó, phần đầu trở thành Chi nhánh đứng thứ 3 trong việc đóng góp lợi nhuận lớn nhất cho khu vực Tây Nguyên .

Chiến lược thị trường: tiếp tục mở rộng mạng lưới tới các khu vực có tốc độ phát triển dân cư và đô thị cao nhằm duy trì và tăng trưởng thị phần trên địa bàn; đẩy mạnh việc phát triển kênh phân phối hiệu quả.

Chiến lược kinh doanh: nâng cao chất lượng bán hàng nhằm gia tăng nguồn huy động, ổn định chất lượng tín dụng để tăng trưởng thị phần, đồng thời nâng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ và kinh doanh ngoại hối năm sau sao cho luôn cao hơn năm trước.

Giải pháp về thương hiệu: không ngừng gia tăng hoạt động quảng bá và phát triển thương hiệu trên địa bàn thành phố một cách “sáng tạo” và “khác biệt” bằng nhiều hình thức khác nhau, nhằm đưa thương hiệu HDBank thực sự trở thành ngân hàng “Cam kết lợi ích cao nhất” được đại đa số khách hàng chọn lựa và tin tưởng.

3.2. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG TẠI HDBANK – CHI NHÁNH KON TUM

3.2.1. Giải pháp về sản phẩm/ Marketing

Đặc thù địa phương với dân cư trải trên diện rộng, internet cùng những phương tiện thông tin bao phủ hết ngõ ngách và tình hình cạnh tranh khốc liệt trong ngành Ngân hàng ở địa bàn thành phố hiện nay, khi mà cung cách phục vụ và chăm sóc khách hàng ngày càng tương đồng về tính chuyên nghiệp thì rất cần những phương án cụ thể để thu hút khách hàng. Thường xuyên tới các khu vực khác để phát tờ rơi, tổ chức chương trình roadshow để phát hành thẻ cũng như đưa các thông tin về khoản vay cho bà con.

Phát triển thêm sản phẩm có tính riêng biệt của Ngân hàng, tăng cường hoạt động quảng cáo trên mạng xã hội như facebook, website,.. thiết lập đường dây nóng khi có sự cố khách hàng có thể kịp thời được hỗ trợ.

Xây dựng hệ thống mạng lưới đại lý tín dụng: Với đặc thù người Việt vốn “tin tưởng vào lời giới thiệu của người bán”, chi nhánh có thể xây dựng một mạng lưới các đại lý tín dụng của Ngân hàng, những đại lý này sẽ là những kênh quảng cáo tiếp thị hiệu quả nhất cho địa phương có đặc thù dân cư trải rộng như địa bàn thành phố.

Xây dựng bộ phận chăm sóc khách hàng đặc biệt (có thể kết hợp với hệ thống đại lý) thường xuyên giao lưu, tiếp xúc, tặng quà cho khách hàng nhân những dịp lễ quan trọng (sinh nhật, ngày cưới, 8/3 cho khách hàng nữ...), thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, lắng nghe góp ý để tạo sự thân thiết và trung thành với Ngân hàng.

3.2.2. Giải pháp về nâng cao chất lượng nhân sự

Chi nhánh Kon Tum khi muốn phát triển mảng cho vay buộc lòng phải nâng cao trình độ quản lý rủi ro của nhân viên. Thông qua tổ chức các buổi tập huấn về các chuyên đề nâng cao hiệu quả tín dụng cho nhân viên. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá năng lực, công tác giám sát quy trình để kịp thời phát hiện những trường hợp sai và có biện pháp điều chỉnh.

Chặt chẽ trong công tác tuyển dụng nhân viên đúng bộ phận chuyên trách. Khi đã là nhân viên chính thức, nên có chế độ khuyến khích, khen thưởng nhân viên và phòng ban hoạt động hiệu quả nhằm gia tăng năng suất công việc, chi nhánh ngân hàng nên có chế độ khen thưởng, khuyến khích nhân viên có thành tích tốt trong quá trình làm việc.

3.2.3. Giải pháp về nâng cao hiệu quả quy trình

Để hạn chế vấn đề này, HDBank – CN Kon Tum nên tăng cường các cuộc kiểm soát tại bộ phận phòng kinh doanh và quản lý tín dụng. Hơn nữa, nên xây dựng một bộ phận chuyên thẩm định các khách hàng có nhu cầu vay vốn về uy tín, năng lực kinh doanh, quy mô hoạt động... Tổ thẩm định sẽ góp phần làm giảm rủi ro của các khoản vay mà chuyên viên khách hàng đề xuất, đồng thời sẽ làm hạn chế được các sai sót trong khâu thẩm định, vốn là khâu quan trọng đánh giá khách hàng để xét duyệt cho vay.

Chi nhánh nên xem xét tài sản thế chấp trên quan điểm chỉ là phương án và là chỗ dựa cuối cùng khi xảy ra rủi ro, xem tài sản thế chấp của khách hàng là biện pháp thu hồi phần nào, bảo toàn phần nào vốn của ngân hàng.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ TÍN DỤNG

3.3.1. Đối với Hội sở

- Đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ thanh toán không dùng tiền mặt, tiến tới mở rộng cho vay thấu chi, phát hành thẻ tín dụng trên toàn hệ thống.

- Xem xét lại việc áp dụng biện pháp giám sát đặc biệt tín dụng tại Chi nhánh Kon Tum.

- Phòng ban thực hiện công tác tái thẩm định, nguồn vốn nên hỗ trợ Chi nhánh trong việc rút ngắn thời gian xem xét, trình phê duyệt đối với các khoản vượt mức.

- Nên sớm hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng, thường xuyên tổ chức các chương trình tập huấn có chất lượng.

3.3.2. Đối với NHNN

- NHNN cần thực hiện tốt hơn công tác thanh tra, kiểm tra Ngân hàng, giám sát hoạt động của các NHTM một cách thường xuyên và liên tục.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng chính xác, kịp thời.

- NHNN nên có biện pháp nâng cao chất lượng hoạt động của trung tâm phòng ngừa rủi ro tín dụng.

3.3.3. Đối với Chính quyền địa phương

- Khuyến khích kinh tế cá thể tham gia vào lĩnh vực kinh doanh có lợi thế.

- Đẩy nhanh tiến độ thực hiện các dự án khu dân cư, khu đô thị... tạo điều kiện ổn định cuộc sống của người dân thành phố Kon Tum.

- Cải cách mạnh mẽ thủ tục hành chính, hướng tới sự đơn giản, thuận tiện.

- Nhà nước cần có chính sách ưu việt hơn trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã tập trung làm rõ các vấn đề sau:

Một là, thông qua cơ hội phát triển và những thách thức phải đối diện vượt qua trong thời gian tới, tác giả đưa ra một số định hướng phát triển mang tính chiến lược về nhân sự, công nghệ, tài chính, thị trường, kinh doanh và thương hiệu.

Hai là, đề xuất một số giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại đơn vị.

Ba là, đưa ra một số kiến nghị với hội sở, Ngân hàng Nhà nước và chính quyền địa phương với mục đích dần hoàn thiện các chính sách và quy định liên quan tới hoạt động tín dụng.

KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Tín dụng là mảng rất quan trọng trong ngân hàng, hoạt động hiệu quả tín dụng chiếm vị trí rất cao trong cơ cấu cho vay. Là ngân hàng hoạt động nhằm thực hiện mục tiêu về lợi nhuận, nên các tiêu chí đánh giá về hiệu quả có những nét quan tâm về lợi nhuận.

Qua việc nghiên cứu các lý luận và kết hợp với quá trình thực tế nghiệp vụ hiệu quả tín dụng, bài nghiên cứu đã khái quát cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động hiệu quả tín dụng và hệ thống chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay thế chấp.

Đề tài đã tiến hành đánh giá, nêu rõ thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay đối với có tài sản tại ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh – Chi nhánh tỉnh Kon Tum giai đoạn 2019 - 2021 trên các khía cạnh nguồn vốn, doanh số cho vay – thu nợ, tỷ lệ thu lãi, tỷ lệ nợ quá hạn, hệ số thu nợ, hệ số quay vòng vốn,... Đây là cơ sở để đưa ra những mặt đạt được cũng như một số hạn chế còn tồn tại trong hoạt động hiệu quả tín dụng tại ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh - Chi nhánh tỉnh Kon Tum. Từ đó, đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay đối với tài sản bảo đảm của chi nhánh.

2. Hạn chế

Do thời gian nghiên cứu đề tài còn ít và kiến thức của bản thân còn hạn chế nên không tránh khỏi những hạn chế nhất định như:

- Quá trình phân tích hoạt động cho vay đối với có tài sản tại ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh - Chi nhánh tỉnh Kon Tum vẫn chưa được thực hiện một cách toàn diện và đi sâu trên tất cả các phương diện. Hệ thống các chỉ tiêu mới chỉ phản ánh một phần nào tình hình hoạt động hiệu quả tín dụng tại ngân hàng chứ chưa thể phản ánh hết được.

- Hạn chế trong đối tượng nghiên cứu: Đề tài đơn thuần dừng lại ở việc đánh giá, phân tích và thống kê, mô tả hoạt động cho vay có tài sản, nên hạn chế trong việc đi sâu đánh giá kỹ hơn về hiệu quả hoạt động. Bên cạnh đó, các giải pháp đề xuất trong bài còn căn cứ vào ý kiến chủ quan của chính bản thân người làm khóa luận dựa trên cơ sở phân tích và đánh giá hoạt động cho vay có tài sản thông qua hệ thống chỉ tiêu của Ngân hàng và Khách hàng. Vì vậy, chúng chỉ mang tính chất tham khảo.

3. Hướng phát triển của đề tài

- Để chương trình cho vay có tài sản hoạt động hiệu quả hơn, cần nghiên cứu và phân tích tình hình cho vay trong giai đoạn dài hơn để tìm ra xu hướng biến động của các chỉ tiêu. Từ đó, rút ra sự biến động của chúng.

- Đánh giá tình hình cho vay có tài sản giữa Hội sở tỉnh và các Phòng giao dịch HDBank huyện, để từ đó tiến hành so sánh tìm ra điểm chung, điểm khác biệt và giải thích được sự khác biệt đó để tìm ra hướng phát triển tốt nhất.

- Có sự so sánh với các ngân hàng HDBank tại các khu vực khác để đưa ra nhận xét. Đánh giá được thuận lợi và khó khăn của chi nhánh so với các ngân hàng HDBank khác.

Từ đó có cái nhìn tổng quan hơn về đặc điểm, thực trạng của hoạt động cho vay có tài sản tại tỉnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Minh Kiều, (2007), *Nghệp vụ Ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống Kê
- [2] Trương Thị Hồng, (2007), *Kế toán Ngân hàng*, Nhà xuất bản Tài Chính
- [3] Nguyễn Đăng Dờn, (2004), *Tiền tệ Ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống Kê
- [4] Trần Ngọc Thơ, (2005), *Tài chính Doanh nghiệp hiện đại*, Nhà xuất bản Thống Kê
- [5] Trần Huy Hoàng, (2003), *Quản trị Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống Kê
- [6] Chu Văn Thái, (2007), *Bàn về quyền chủ nợ của Ngân hàng thương mại*, Tạp chí Ngân hàng, Số 6, trang 13
- [7] Trần Luyện, (2007), *Để hạn chế rủi ro trong việc nhận bảo đảm tiền vay bằng tài sản hình thành từ vốn vay*, Tạp chí Ngân hàng, Số 6, trang 16
- [9] Đặng Vỹ, (2006), *Vay tín chấp: Nhu cầu nhiều, giải quyết ít*, Báo điện tử VietNamNet, ngày 29 tháng 11
- [10] Thông Tấn Xã Việt Nam, (2007), *ABBank cho vay tín chấp tiêu dùng lãi suất ưu đãi*, Trang tin tức điện tử TTXVN, ngày 19 tháng 4.

Một số website

- [1] <http://vneconomy.vn>
- [2] <http://vnexpress.vn>
- [3] <http://www.thoibaonghanh.vn>

PHỤ LỤC

Quy trình cho vay “Chuẩn” của HDBank Kon Tum theo PL01.QD.TD/SPCN.18

Bước	Chức danh	Diễn giải	Tài liệu/ Chứng từ liên quan
1	Chuyên viên quan hệ khách hàng	+ Tư vấn khách hàng theo Phiếu tư vấn KH MB.01-HD.TD.01- QT,TD/TTĐBL. + Thẩm định và lập tờ trình tín dụng theo quy định + Chuyển B2 nếu HSTD vượt HMPD của ĐVKD + Chuyển B3 nếu HSTD vượt HMPD của ĐVKD Lưu ý: TH phải gửi định giá HO, CVQHKKH thực hiện đề nghị theo quy định để có kết quả thẩm định giá trước khi chuyển sang B2.	- CMND, Giấy đề nghị xác lập quan hệ KH - Phiếu tư vấn KH (theo mẫu) - Tờ trình cấp tín dụng - CIC và kết quả Xếp hạng tín dụng - Báo cáo kết quả thẩm định giá theo quy định.
2	CKS	+ TH1: Thẩm quyền phê duyệt ĐVKD, chuyển B3 (không yêu cầu kí kiểm soát) + TH2: Vượt thẩm quyền phê duyệt ĐVKD; Trưởng ĐVKD ký kiểm soát TTTD để chuyển sang B3.	Tờ trình cấp tín dụng đã ký kiểm soát
3	Trưởng ĐVKD, chuyên gia PDHO	+ TH1: Thẩm quyền phê duyệt ĐVKD, Trưởng ĐVKD phê duyệt + TH2: Vượt thẩm quyền phê duyệt PGD; chuyển Trưởng ĐVKD tại Chi nhánh phê duyệt. + TH3: Vượt thẩm quyền GĐCN; Chuyển gia Pháp danh thuộc HĐTD/ HO phê duyệt.	Tờ trình cấp tín dụng đã phê duyệt
4	CV QHKKH	Lập, trình ký Trưởng ĐVKD/ người được uỷ quyền và gửi thông báo tín dụng đến KH & chủ đầu tư.	Thông báo cấp tín dụng F.20 –P.TD/OLRR.19 đã được Trưởng ĐVKD ký.

		Chuyển hồ sơ tối thiểu gồm: CMND, Hộ khẩu/ Giấy tạm trú	
5	CV soạn thảo CV QHKH hoặc CV QL&HTT D	TH1: D, HĐTC, Đơn vị đã triển khai mô hình QL&HTTD tập trung; CV soạn thảo thuộc BP; Soạn thảo thực hiện, chuyển HS soạn thảo sang HUB PLCT&QLTS. TH2: Đơn vị chưa triển khai mô hình QL&HTTD tập trung, CV QHKH thực hiện cho ĐVKD mình công tác hoặc CV QL&HTTD thực hiện tùy thuộc vào sự phân công của GĐCN quản lý.	HĐTD, HĐTC, Đề nghị giải ngân kiêm KUNN theo quy định HDBank từng thời kì. + Đơn ĐKGDBĐ, + Biên bản thoả thuận giá trị TSBD, , văn bản thoả thuận 3 bên KH, chủ đầu tư và HDBank
6	Trưởng HUB, Trưởng ĐVKD	+ TH1: Đơn vị đã triển khai mô hình QL&HTTD tập trung: Trưởng HUB ký kết, ngoại trừ: Giấy Đề nghị giải ngân kiêm KUNN thì chuyển cho Trưởng ĐVKD. + TH2: Đơn vị chưa triển khai mô hình QL&HTTD tập trung: cho Trưởng ĐVKD ký kết.	+ Tài liệu bước 5 đã được KH và 1 người đại diện Pháp luật của HDBank ký kết.
7	CV QL&HTT D/ CV QHKH	+ TH1: Đơn vị có CV QL&HTTD: CV QHKH thực hiện thủ tục CC và ĐKGDBĐ Chuyển hồ sơ cho CV QL&HTTD nhập ngoại bảng và lưu kho TSBD theo quy định. + TH2: Đơn vị là PGD không có CV QL&HTTD	+ Các hợp đồng đã được thực hiện công chứng, ĐK GDBĐ + TSBD, Phiếu nhập ngoại bảng TSBD (nếu có). + Biên bản giao nhận TSBD với BP. DVKH&NQ
8	CV QLTD/ CV QL&HTT	TH1: Đơn vị đã triển khai mô hình QL&HTTD tập trung + CV QLTD nhận KUNN kiểm tra hồ sơ giari ngân và các	+ Phiếu nhập ngoại bảng TSBD (TH CC, ĐKGDBĐ do CV QHKH/KH thực hiện)

	<p>D; KSV QL&HTT D</p>	<p>chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn nêu trước GN</p> <ul style="list-style-type: none"> + Hạch toán giải ngân + Chuyển KUNN cho KSV QL&HTTD duyệt giải ngân trên symbols + TH2: Đơn vị chưa triển khai mô hình QL&HTTD kiểm tra hồ sơ giải ngân (KUNN, Thông tin KH, số tiền GN, Mục đích GN, điều kiện giải ngân, HĐ, ĐKGDBĐ) + Hạch toán giải ngân + Chuyển KUNN cho KSV QL&HTTD của CN duyệt giải ngân trên symbols. 	<p>+ Phiếu hạch toán giải ngân.</p>
--	---	--	-------------------------------------