

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**TRẦN QUANG THANH**

**MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI**  
**NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM –**  
**CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ**

**Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng**

**Mã số: 60.34.20**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng, 2013**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. LÂM CHÍ DŨNG**

**Phản biện 1 : TS. Nguyễn Hòa Nhân**

**Phản biện 2 : PGS. TS. Nguyễn Trường Sơn**

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, họp tại Đại học Đà Nẵng ngày 23 tháng 03 năm 2013.

*Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Sự cần thiết của đề tài

Trong những năm qua, sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam được ghi nhận và đánh giá cao trên trường quốc tế, những lợi thế thương mại từ việc gia nhập WTO đã được các doanh nghiệp khai thác triệt để, kim ngạch xuất nhập khẩu tăng mạnh qua các năm, nhiều doanh nghiệp phát triển thành những tập đoàn kinh tế có tiềm lực tài chính ngang tầm với doanh nghiệp lớn trong khu vực. Những nhân tố đẩy đã góp phần đưa nền kinh tế Đất nước hoà mình vào dòng chảy chung của nền kinh tế thế giới, phát triển theo xu hướng toàn cầu hoá, đa phương hoá và đa dạng hoá. Nền kinh tế tăng trưởng mạnh, đạt được nhiều kết quả khởi sắc và những thay đổi to lớn. Góp phần không nhỏ vào sự thay đổi đó là sự nỗ lực vươn lên và phát triển mạnh mẽ của thành phần kinh tế tồn tại trong nền kinh tế. Sự phát triển có trọng tâm và định hướng phát triển kinh tế của thành phần kinh tế nhà nước, cũng với sự nhạy bén linh hoạt của khu vực kinh tế ngoài quốc doanh vượt qua những khó khăn, thử thách ban đầu và ngày càng khẳng định vai trò vị trí của mình trong nền kinh tế. Góp phần thúc đẩy tốc độ tăng trưởng kinh tế, giải quyết công ăn việc làm cho lượng lao động dồi dào nhưng trình độ thấp ở nước ta hiện nay và đồng thời hỗ trợ, thúc đẩy các loại hình doanh nghiệp khác trong nền kinh tế phát triển. Tuy nhiên, trong thực tế hoạt động kinh doanh gặp nhiều khó khăn, nhất là khó khăn về vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh và về việc tiếp cận ngân hàng để vay vốn của họ lại càng khó khăn hơn.

Từ thực tế đã nêu và những thông tin tìm hiểu được, đề tài “Mở rộng cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị” được lựa chọn nghiên cứu.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề lý thuyết căn bản về cho vay kinh

doanh của ngân hàng thương mại.

Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị.

Đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị.

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

- Đối tượng nghiên cứu : những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến mở rộng CVKD tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị

- Phạm vi nghiên cứu luận văn:

- Về nội dung: LV nghiên cứu về mở rộng CVKD bao gồm CV khách hàng DN và khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh

- Về các dữ liệu khảo sát thực trạng, đề tài chỉ giới hạn trong khoảng thời gian từ 2009 -2011

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn dựa trên cơ sở phương pháp luận là Chủ nghĩa duy vật biện chứng. Khi giải quyết các vấn đề nghiên cứu, luận văn đã vận dụng các phương pháp cụ thể như: phương pháp phân tích và tổng hợp, quy nạp và diễn dịch, phương pháp thống kê, điều tra khảo sát.

### **5. Kết cấu của luận văn**

Luận văn ngoài phần mở đầu và kết luận được kết cấu gồm 3 chương:

**Chương 1:** Cơ sở lý luận về mở rộng cho vay kinh doanh.

**Chương 2:** Thực trạng mở rộng cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị trong thời gian qua.

**Chương 3:** Các giải pháp mở rộng cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị.

### **6. Tổng quan tài liệu**

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH

#### 1.1. TÍN DỤNG NGÂN HÀNG

##### 1.1.1. Khái niệm

Tín dụng ngân hàng là hoạt động mà ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng dưới hình thức cho vay, bảo lãnh, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo qui định của Ngân hàng Nhà nước, hay nói cách khác Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định với một khoản chi phí nhất định.

Cũng như quan hệ khác, tín dụng ngân hàng chứa đựng ba nội dung:

+ Có sự chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu sang cho người sử dụng.

+ Sự chuyển nhượng này có thời hạn hay mang tính tạm thời.

+ Sự chuyển nhượng này có kèm theo khoản chi phí.

##### 1.1.2. Phân loại tín dụng ngân hàng

Tín dụng ngân hàng có thể phân chia thành nhiều loại khác nhau tùy theo những tiêu thức phân loại, cụ thể:

- ▶ *Dựa vào mục đích của tín dụng*
- ▶ *Dựa vào thời hạn tín dụng*
- ▶ *Dựa vào tính chất đảm bảo của khoản vay*
- ▶ *Dựa vào phương thức cho vay*
- ▶ *Dựa vào phương thức hoàn trả nợ vay*
- ▶ *Dựa vào quan hệ giữa ngân hàng với người vay*
- ▶ *Dựa vào hình thức vay*

## 1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.2.1. Khái niệm và đặc điểm cho vay kinh doanh

#### a. Khái niệm cho vay kinh doanh

- Cho vay kinh doanh là cho các khách hàng kinh doanh vay để khách hàng kinh doanh thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc làm dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lời.

- Khách hàng kinh doanh là một pháp nhân, cá nhân, hộ gia đình, tổ hợp tác, doanh nghiệp tư nhân, thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc làm dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lời.

#### b. Đặc điểm cho vay kinh doanh.

- Cho vay kinh doanh để nhà kinh doanh sử dụng vốn vay với mục đích tạo ra lợi nhuận.

- Quy mô của từng hợp đồng vay thường lớn, nên chi phí tổ chức cho vay thấp. Vì vậy, lãi suất cho vay kinh doanh thường thấp hơn so với lãi suất cho vay tiêu dùng.

- Nhu cầu vay kinh doanh có liên quan nhiều với lãi suất. Người đi vay quan tâm đến lãi suất phải chịu.

- Nguồn trả nợ của người vay từ tiền bán hàng (T-H-T'), lợi nhuận, khấu hao và các nguồn thu hợp pháp khác.

- Các thông tin tài chính được khách hàng cung cấp từ các báo cáo tài chính, báo cáo thuế... Tùy thuộc vào báo cáo tài chính có được kiểm toán hay không, uy tín tổ chức kiểm toán mà chất lượng thông tin tài chính khách hàng cung cấp cao hay thấp.

- Rủi ro xảy ra từ cho vay kinh doanh thường gây ra tổn thất lớn cho ngân hàng thương mại. Do đó, các nhà lãnh đạo NHTM rất quan tâm đến quản trị rủi ro các khoản cho vay kinh doanh.

## **1.2.2. Phân loại cho vay kinh doanh**

*a. Các khoản cho vay kinh doanh ngắn hạn*

*b. Các khoản cho vay kinh doanh trung và dài hạn*

## **1.3. MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.3.1. Nội dung mở rộng cho vay kinh doanh của NHTM**

Mở rộng cho vay kinh doanh của NHTM là việc ngân hàng tăng cường sử dụng nguồn lực của mình như vốn, hệ thống mạng lưới, công nghệ, nguồn nhân lực,... nhằm tăng quy mô, mở rộng thị phần, đa dạng hóa hợp lý cơ cấu cho vay kinh doanh và tăng thu nhập từ cho vay kinh doanh trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và đảm bảo khả năng sinh lời phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

Quá trình mở rộng cho vay kinh doanh thể hiện ở những nội dung chủ yếu có liên quan sau:

- Tăng trưởng dư nợ cho vay kinh doanh
- Gia tăng năng lực chiếm lĩnh thị phần cho vay kinh doanh trên thị trường mục tiêu
- Đa dạng hóa cơ cấu cho vay kinh doanh phù hợp với nhu cầu của thị trường mục tiêu và khả năng đáp ứng của ngân hàng
- Kiểm soát rủi ro, bảo đảm khống chế rủi ro của quá trình cho vay kinh doanh cũng như bảo đảm đáp ứng khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay kinh doanh phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của NH trong từng thời kỳ.

Trong quan hệ giữa các mục tiêu trên, mục tiêu tăng quy mô cho vay là mục tiêu cốt lõi, ưu tiên, các mục tiêu khác được xem xét tùy thuộc vào mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng giai đoạn. Tăng quy mô cho vay đồng nghĩa với việc tăng dư nợ cho vay bằng các phương thức khác nhau. Đối với tương quan giữa mục

tiêu tăng trưởng dư nợ và kiểm soát rủi ro, Ngân hàng buộc phải đánh đổi giữa hai mục tiêu. Thành công của các ngân hàng dựa trên cơ sở tối ưu hóa sự đánh đổi này. Tuy nhiên, mục tiêu kiểm soát rủi ro phải được đặt trong bối cảnh mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ. Tăng dư nợ cho vay kinh doanh cũng nhằm đạt đến mục tiêu cuối cùng của Ngân hàng là tăng thu nhập từ cho vay, qua đó tăng lợi nhuận từ cho vay, tăng tỷ suất sinh lời. Tuy nhiên, tùy thuộc vào bối cảnh kinh doanh, mục tiêu và chiến lược kinh doanh của NH trong từng thời kỳ, ngân hàng vẫn có thể đạt khả năng sinh lợi ở mức độ ưu tiên thấp hơn so với tăng trưởng quy mô cho vay nhằm đạt được các mục tiêu về cạnh tranh.

Ngân hàng có thể thực hiện mở rộng cho vay kinh doanh bằng các phương thức khác nhau. Tuy nhiên, thông thường áp dụng 2 phương thức căn bản:

### **Mở rộng đối tượng khách hàng, tăng trưởng số lượng khách hàng cho vay**

Mở rộng đối tượng khách hàng tức là phương thức mở rộng cho vay thông qua gia tăng số lượng khách hàng vay vốn của ngân hàng. Việc gia tăng số lượng khách hàng có thể thực hiện bằng cách phát triển thị trường mới: phát triển thị trường đến những khu vực địa lý mới, tìm kiếm những phân khúc thị trường mới...hoặc gia tăng số lượng khách hàng trên thị trường đang hoạt động.

### **Tăng trưởng dư nợ cho vay bình quân của từng khách hàng thông qua các biện pháp khác nhau.**

Gia tăng dư nợ bình quân tức là việc gia tăng tổng dư nợ với cùng một số lượng khách hàng, hoặc giữ nguyên tổng dư nợ khi số lượng khách hàng giảm; hoặc mức tăng tổng dư nợ nhanh hơn mức tăng số lượng khách hàng.

Hai phương thức này thường được các ngân hàng sử dụng kết hợp.



### 1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá kết quả mở rộng cho vay kinh doanh

*a. Tăng trưởng dư nợ cho vay kinh doanh*  
*b. Tăng trưởng số lượng khách hàng vay kinh doanh*  
*c. Tăng trưởng dư nợ cho vay bình quân trên một khách hàng vay kinh doanh.*

*d. Tăng trưởng thị phần cho vay KD*  
*e. Đa dạng hóa hợp lý cơ cấu cho vay kinh doanh*  
*f. Tăng trưởng thu nhập từ cho vay kinh doanh.*  
*g. Mức độ kiểm soát rủi ro trong cho vay kinh doanh*

### 1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay kinh doanh.

#### *a. Nhóm nhân tố bên trong*

- Chính sách và quy trình tín dụng của ngân hàng.
- + Chính sách tín dụng của ngân hàng
- + Quy trình và thủ tục cho vay của ngân hàng
- Chính sách khách hàng của Ngân hàng.
- Thông tin và trang thiết bị công nghệ:
- Trình độ của đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng.

#### *b. Các nhân tố bên ngoài*

- Các nhân tố thuộc về khách hàng:
- +Nhu cầu vốn của khách hàng
- +Khả năng đáp ứng các điều kiện khi vay của khách hàng
- Các nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân

#### **hàng**

- +Môi trường kinh tế
- +Môi trường luật pháp
- +Môi trường văn hoá – xã hội
- +Đối thủ cạnh tranh

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua việc nghiên cứu những vấn đề mang tính lý luận về cho vay kinh doanh và việc cho vay kinh doanh giúp cho chúng ta có cái nhìn rõ hơn về đặc điểm cũng như lợi ích của nó. Do vậy, có thể nói rằng việc mở rộng cho vay kinh doanh là các ngân hàng thương mại của Việt Nam quan tâm trong môi trường cạnh tranh hiện nay và xu hướng này tiếp tục duy trì trong tương lai. Để có thể hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của việc mở rộng cho vay kinh doanh, trong chương 2 sẽ đi sâu nghiên cứu về thực trạng cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM-CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ

#### 2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ

##### 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

##### 2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy hoạt động

##### 2.1.3. Kết quả hoạt động **động kinh doanh chủ yếu** của Vietinbank Quảng Trị

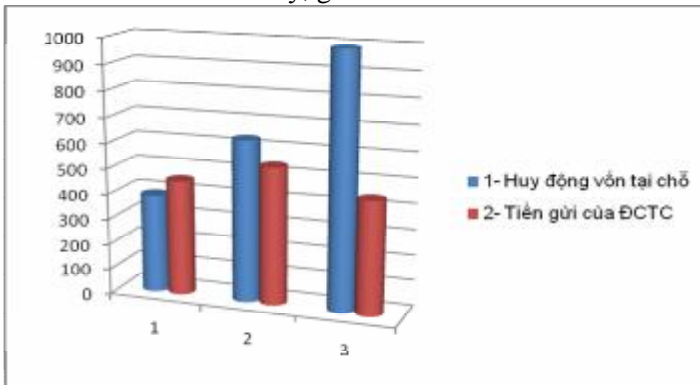
##### *a. Hoạt động huy động vốn*

Hoạt động huy động vốn luôn được Vietinbank Quảng Trị quan tâm và xác định là nhiệm vụ then chốt trong hoạt động kinh doanh. Nguồn vốn huy động các năm cơ bản đảm bảo cân đối được nguồn vốn cho hoạt động cho vay. Có được kết quả là do ngân hàng đã thực hiện đa dạng hóa các hình thức, biện pháp và kênh huy động có hiệu quả, chú trọng vào làm tốt hoạt động chăm sóc khách hàng, mở rộng thị

trường..

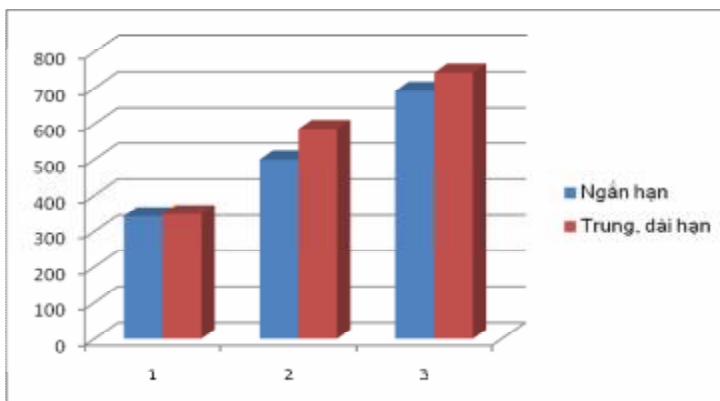
Qua bảng số liệu trên cho thấy từ 2009 đến 2011 tổng nguồn huy động vốn của chi nhánh Quảng Trị đều tăng qua các năm. Năm 2009 tổng nguồn mới đạt 842 tỷ thì đến 2011 đạt 1.435 tỷ, tăng 22% so với 2010, tăng 70%. Trong đó vốn đi vay chiếm 30% tổng nguồn vốn huy động. Vốn huy động tại chỗ 991 tỷ, tăng so với 2010 là 357 tỷ, chiếm 69% so tổng nguồn.

Nguồn vốn đi vay từ các định chế tài chính giảm dần, do các nguồn vốn này không ổn định, sẽ ảnh hưởng đến kế hoạch kinh doanh, làm cho hoạt động kinh doanh không chủ động. Năm 2011, chỉ còn 443 tỷ, giảm so với năm trước 94 tỷ, giảm 17%.



### ***b. Hoạt động tín dụng***

Dư nợ cho vay tăng lên theo quy mô tăng chung của nguồn vốn huy động và nhu cầu của nền kinh tế. Năm 2011 dư nợ đạt 1.434 tỷ tăng so với 2010 349 tỷ (tăng 32%). So với 2009 tăng hơn 2 lần. Trong cơ cấu dư nợ: ngắn hạn 692 tỷ, chiếm 48%, tăng 38%; trung dài hạn 741 tỷ chiếm 51.72%, tăng 26% so với 2010. Như vậy tỷ trọng cho vay trung dài hạn có xu hướng giảm dần. Ngân hàng TMCP Công thương Quảng Trị đã nghiêm túc thực hiện sự chỉ đạo của NHNN và Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam về mức tăng trưởng theo quy định.



### ***c. Hoạt động dịch vụ***

Tổng thu dịch vụ liên tục tăng trưởng qua các năm. Năm 2009 mới đạt doanh thu 2.4 tỷ thì 2010 đạt 6.3 tỷ, năm 2011 đạt 7.07 tỷ đồng, tăng 716 triệu so với 2010, tốc độ tăng 11.27%. Trong đó dịch vụ ngoại tệ tăng 634%, dịch vụ thẻ 163%, ngân quỹ 80.7% với mục tiêu tăng dần doanh thu dịch vụ trong tổng thu nhập, đây là biện pháp hạn chế rủi ro, giảm dần doanh thu từ hoạt động tín dụng – hoạt động luôn chiếm nhiều rủi ro tiềm ẩn từ nền kinh tế không ổn định. Tuy nhiên, trong hoạt động thu dịch vụ cần phải chú trọng và quyết tâm, nhất là rủi ro trong hoạt động ngân quỹ, mua bán ngoại tệ, thanh toán không phải là ít, do lượng tiền giả ngày một gia tăng, lừa đảo trong thanh toán thẻ, nạn rửa tiền ngày một gia tăng. Vì vậy cần phải thường xuyên cảnh giác phòng ngừa các tội phạm mới phát sinh ở các dịch vụ này.

### ***d. Kết quả kinh doanh***

Chênh lệch thu chi qua các năm đều tăng, tuy vậy năm 2011 giảm so với 2010 do ngân hàng cấp trên áp dụng cơ chế mua bán vốn mới. Thu từ lãi cho vay: Năm 2011 chỉ chiếm 46%, trong khi đó năm 2010 chiếm 69% và 2009 chiếm đến 80.8%. Thu từ bán vốn: tăng mạnh, năm 2011 là 222 tỷ chiếm 43%, năm 2010 chỉ 18%, và 2009 là 5.6%. Do thay đổi cơ

chế nhiều khoản cho vay trung dài hạn khi áp dụng cơ chế mua bán vốn, ngân hàng cơ sở bị lỗ. Do việc chi mua vốn tăng cao: 2011 chi mua vốn chiếm 51% trong lúc 2010 chỉ 12% trong nguồn chi. Do không có nguồn vốn trung dài hạn phải mua từ trung ương, giá cao từ 18 – 19%. Trong khi cho vay chỉ 16 – 17%, âm 1 – 2%. Các hợp đồng trung dài hạn kỳ điều chỉnh 3 đến 6 tháng. Trong khi đó lãi suất tăng giảm từng tháng, đây là điều bất lợi cho ngân hàng cơ sở, là bài học rút ra trong kinh doanh mua bán vốn. trong hệ thống, thông qua cơ chế mua bán vốn, trung ương khuyến khích mở rộng hay thu hẹp đối tượng huy động vốn hay cho vay ra. Nếu ngân hàng cơ sở không nhanh nhạy thì thu nhập ròng sẽ ảnh hưởng. Mặt khác để tác động các Chi nhánh ngân hàng cơ sở, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam còn đưa ra các biện pháp thưởng phạt, nếu ngân hàng cơ sở huy động vốn không đạt kế hoạch trên giao thì sẽ bị phạt 1 – 2%/năm/số tiền không hoàn thành. Ngược lại hoàn thành vượt kế hoạch thì sẽ được thưởng 1 – 2%/năm/số tiền vượt kế hoạch.

## **2.2 THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM-CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ**

### **2.2.1. Những biện pháp ngân hàng đã áp dụng để mở rộng cho vay kinh doanh trong thời gian qua**

- Đánh giá lại khách hàng để tăng suất đầu tư: Hiện nay Chi nhánh tiến hành rà soát lại tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của các khách hàng đang có quan hệ vay vốn. Trên cơ sở kết quả đánh giá, Chi nhánh sẽ tăng mức cho vay nếu khách hàng đáp ứng đủ điều kiện vay vốn và có thể thu hẹp tín dụng kinh tình hình tài chính không đảm bảo. Việc gia tăng tín dụng từ khách hàng hàng hiện hữu sẽ hạn chế được rất nhiều rủi ro khi cấp tín dụng bởi vì những khách hàng này đã có lịch sử quan hệ với ngân hàng. Những khách hàng tốt, có tiềm năng phát triển thì mới được xem xét tăng suất đầu tư cho vay.

- Xây dựng danh sách khách hàng tiềm năng để tiếp cận: Để thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh, Chi nhánh đã tiến hành xây dựng danh sách khách hàng tiềm năng, khách hàng có tình hình tài chính tốt để tiếp cận và lôi kéo về quan hệ tín dụng. Việc tăng trưởng từ khách hàng mới đã làm cho hoạt động tín dụng của Chi nhánh phát triển về quy mô khách hàng cũng như quy mô tín dụng, tạo nên sự đa dạng trong cơ cấu tín dụng và sàng lọc dần những khách hàng không đáp ứng được yêu cầu về điều kiện vay vốn.

- Chăm sóc khách hàng tốt: Chăm sóc khách hàng của Chi nhánh có triển khai nhưng chỉ dừng lại ở một số bộ phận, chưa triển khai và có cơ chế, quy định cụ thể và bài bản. Vì vậy mà chưa tận dụng được lợi thế từ việc chăm sóc khách hàng đang quan hệ để có thể có được sự hỗ trợ mở rộng tín dụng.

- Giảm lãi suất cho vay so với các ngân hàng trên địa bàn: đây là cách mà Chi nhánh cũng đang áp dụng, việc giảm lãi suất để thu hút khách hàng và tăng tín dụng trong một số thời điểm cũng có hiệu quả, tạo được sự tăng trưởng về dư nợ và khách hàng mới quan hệ.

## **2.2.2. Phân tích kết quả mở rộng CVKD tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị**

### ***a. Tăng trưởng quy mô cho vay KD***

- Dư nợ cho vay tăng trưởng so với các năm do đó dư nợ cho vay kinh doanh cũng tăng trưởng tương ứng

- Mức tăng trưởng dư nợ còn chưa hợp lý, có năm 2010 tăng trưởng quá nóng, tiềm ẩn rủi ro cho các năm sau khi kinh tế có sự bất ổn định.

- Dư nợ cho vay và dư nợ cho vay kinh doanh của chi nhánh tăng đều trong những năm vừa qua. Dư nợ cho vay năm 2010 đạt 1.084 tỷ đồng, tăng 57% so với năm 2009, dư nợ cho vay kinh doanh đạt 1.026 tỷ đồng tăng 58,8% so với năm 2009. Đến năm 2011 dư nợ cho

vay của Chi nhánh tiếp tục tăng so với năm 2010, dư nợ năm 2010 là 1.434 tỷ đồng, tốc độ tăng so với năm 2010 là : 32%, năm 2011 dư nợ cho vay kinh doanh đạt : 1.321 tỷ đồng, tốc độ tăng so với năm 2010 là 28.7%. Như vậy, tổng dư nợ cho vay kinh doanh của chi nhánh không ngừng tăng lên trong suốt 3 năm qua từ năm 2009- 2011. Tỷ trọng cho vay kinh doanh trong tổng dư nợ của Chi nhánh chiếm tỷ trọng cao, năm 2009 chiếm tỷ trọng 94%, năm 2010 chiếm tỷ trọng 94,6%, năm 2011 chiếm tỷ trọng 92%. Qua số liệu phân tích trên, ta thấy, cho vay kinh doanh được chi nhánh chú trọng mở rộng tăng dư nợ để đáp ứng nhu cầu vốn của các đối tượng kinh doanh trên địa bàn.

- Các doanh nghiệp và cá nhân, hộ gia đình kinh doanh có quan hệ tín dụng với ngân hàng công thương tăng qua các năm về số lượng và dư nợ tín dụng. Nếu như năm 2009 chỉ mới đạt mức 598 khách hàng thì đến năm 2011 đã tăng lên mức 676 khách hàng vay kinh doanh tăng 78 khách hàng so với năm 2009( tăng 13% so với 2009). Mặc dù vậy nhưng số lượng doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh có quan hệ tín dụng còn hạn chế so với tổng thể các doanh nghiệp cá nhân kinh doanh trên địa bàn.

### ***b. Tăng trưởng thị phần***

#### ***c. Cơ cấu cho vay Kinh doanh***

- + **Cơ cấu dư nợ Theo mục đích sử dụng vốn vay ngân hàng:**
- + **Cơ cấu dư nợ theo phương thức cho vay:**
- + **Cơ cấu dư nợ cho vay kinh doanh theo kỳ hạn :**
- + **Cơ cấu dư nợ cho vay kinh doanh theo đối tượng khách hàng vay:**
- + **Cơ cấu dư nợ cho vay kinh doanh theo ngành nghề, lĩnh vực SXKD:**
- + **Cơ cấu dư nợ cho vay kinh doanh theo hình thức bảo đảm:**

*d. Tăng trưởng thu nhập từ CVKD*

*e. Kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVKD*

**2.2.3. Khảo sát ý kiến của khách hàng về hoạt động cho vay kinh doanh.**

Để có những đánh giá khách quan về hoạt động cho vay kinh doanh tại Chi nhánh NHCT Quảng Trị, quan điều tra 150 khách hàng vay kinh doanh tại Chi nhánh thông qua cán bộ tín dụng và các Phòng giao dịch trực thuộc gửi đến khách hàng vay kinh doanh mình phụ trách, khách hàng vay kinh doanh được khảo sát chiếm 81% số lượng khách hàng vay kinh doanh tại Chi nhánh. Kết quả khảo sát dựa trên 150 phiếu khảo sát gửi đến khách hàng vay kinh doanh đã phần nào phản ánh được sự phản hồi của khách hàng đối với hoạt động cho vay kinh doanh tại Chi nhánh NHCT Quảng Trị.

Như vậy trong các nguyên nhân thì lãi suất cho vay phù hợp có 89 trường hợp đánh giá lãi suất không phù hợp là nguyên nhân phổ biến, 50 trường hợp đánh giá là thường cản trở nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Công tác chăm sóc khách hàng cũng là vấn đề đáng phải quan tâm, có 89 khách hàng đánh giá mức chăm sóc chưa được thỏa mãn, 24 trường hợp khách hàng chưa được chăm sóc. Ngoài ra công tác truyền thông cũng chưa được triển khai thường xuyên. Hơn 40% số người đánh giá công tác truyền thông còn hạn chế, chưa đến được khách hàng để đáp ứng nhu cầu vay của khách hàng. Có 52% khách hàng không có thông tin giữa ngân hàng và khách hàng.

**2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ**

**2.3.1. Những kết quả đạt được**

- Dư nợ cho vay tăng qua các năm, qua đó phần tăng vốn đầu



tư vào nền kinh tế, góp phần thúc đẩy mở rộng sản xuất kinh doanh trên địa bàn. Các khoản cho vay đã thực sự giúp các các doanh nghiệp, Hộ gia đình, cá nhân kinh doanh nâng dần quy mô hoạt động, góp phần chung vào sự phát triển kinh tế, xã hội của địa phương.

- Các khoản vay có chất lượng đảm bảo, tỷ lệ nợ xấu thấp, qua đó góp phần tăng uy tín tạo cơ sở cho việc mở rộng hoạt động cho vay sau này.

- Ban lãnh đạo thường xuyên theo dõi, chỉ đạo sâu sát hoạt động kinh doanh của chi nhánh và đưa ra các giải pháp hỗ trợ giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong công tác khách hàng cũng như trong hoạt động tín dụng của chi nhánh.

- Chủ động nghiên cứu đổi mới chính sách, quy trình, quy định, sản phẩm tín dụng đảm bảo tính cạnh tranh đồng thời đảm bảo an toàn trong triển khai, thực hiện. Thường xuyên bám chỉ đạo của NHCT, chính sách của Chính phủ và NHNN; khách hàng cũng như ngân hàng để kịp thời đưa ra các giải pháp, chỉ đạo, thông tin, cảnh báo.

Đạt được kết quả trên là do Chi nhánh đã tuân thủ đúng và đầy đủ những định hướng chung và quy định đối với việc cho vay, đồng thời Chi nhánh NHCT Quảng Trị cũng có những biện pháp riêng như quan hệ tốt với khách hàng nhất là khách hàng vay kinh doanh. Thường xuyên tiên hành phân tích đánh giá khách hàng để tăng quy mô đầu tư và hạn chế, giảm thấp cho vay đối với những khách hàng không có tiềm lực tài chính đủ mạnh để hoạt động kinh doanh.

### **2.3.2. Những hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân**

#### ***a. Những hạn chế cần khắc phục***

- Tăng trưởng dư nợ của chi nhánh tăng qua các năm nhưng chưa tương xứng với quy mô, danh tiếng của ngân hàng và tiềm năng trên địa bàn. Thị phần cho vay kinh doanh của Chi nhánh còn thấp. Chưa xây dựng được kế hoạch kinh doanh trung và dài hạn để định

hướng tăng trưởng dư nợ CVKD

- Về cơ cấu kỳ hạn: Cho vay trung dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay, tiềm ẩn rủi ro kỳ hạn do công tác huy động vốn kỳ hạn dài hạn chế và biến động của nền kinh tế

- Về cơ cấu TS bảo đảm: Tài sản đảm bảo biến động theo thị trường bất động sản hoặc các máy móc thiết bị đặc thù nên khi phương án cho vay rủi ro thì khả năng thanh khoản của các tài sản thế chấp thường kém thanh khoản (do thị trường bất động sản đóng băng, kinh tế trì trệ, sản xuất hàng hóa không tiêu thụ được)

- Về cơ cấu phương thức cho vay: Phương thức cho vay chưa linh hoạt và phù hợp với thực tế gây khó khăn trong quá trình theo dõi, giám sát trong và sau khi giải ngân

- Về quy trình: còn một số điểm chưa phù hợp trong quá trình thẩm định, quyết định cho vay, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cao

- Công tác marketing chưa được chú trọng, chủ yếu phát triển đối với khách hàng truyền thống hiện hữu, công tác truyền thông về cho vay kinh doanh còn hạn chế và bị động.

- Nhân sự cho bộ phận tín dụng vừa thiếu, vừa chưa có kinh nghiệm cho nên gặp khó khăn trong quá trình tiếp cận khách hàng và thẩm định cho vay, tiềm ẩn rủi ro sau khi cấp tín dụng.

- Mạng lưới hoạt động cho vay còn hạn chế (chỉ có hội sở và 02 PGD được phép cấp tín dụng)

- Công nghệ thông tin tuy đã được cải thiện nhưng vẫn còn nhiều sự cố, lỗi hệ thống trong quá trình vận hành

- Công tác kiểm tra, kiểm soát có triển khai nhưng chưa triệt để và làm hết chức năng nhiệm vụ hoặc hoạt động còn chủ quan, hình thức

***b. Những nguyên nhân chủ yếu.***

**\* Nguyên nhân bên ngoài**

**\* Nguyên nhân bên trong**

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ

### 3.1. CĂN CỨ XÂY DỰNG GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ

#### 3.1.2. Đặc điểm của khách hàng KD trên địa bàn

- Số lượng, quy mô của KHKD trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.
- Đặc điểm của khách hàng kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Trị:
  - + *Đặc điểm về hoạt động:*
  - + *Đặc điểm về tài chính:*
  - + *Đặc điểm khác:*

#### 3.1.3. Định hướng mở rộng cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- Chi nhánh Quảng Trị

##### - Định hướng:

Thứ nhất: Tăng quy mô tín dụng

Thứ hai: Đa dạng hóa hình thức tín dụng

Thứ ba: Mở rộng về hạn mức cho vay:

### 3.2. CÁC GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ

#### 3.2.1. Đa dạng hóa cơ cấu cho vay kinh doanh

##### a. Về kỳ hạn

Sự đa dạng về kỳ hạn trong cơ cấu dư nợ sẽ đảm bảo cho Chi nhánh tăng trưởng bền vững và hạn chế được các rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Đối tượng cho vay của ngân hàng rất đa dạng về quy mô, ngành nghề bao gồm tất cả các chủ thể tham gia vào quá trình sản xuất kinh doanh của nền kinh tế, chính vì vậy cần phải đưa ra

hiều hình thức cấp tín dụng với những kỳ hạn tương ứng để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của người vay vốn cũng như hợp lý trong cơ cấu cho vay của ngân hàng.

***b. Đa dạng hóa đối tượng khách hàng vay vốn***

Đa dạng hoá lĩnh vực đầu tư là một hoạt động rất cần thiết đối với ngân hàng, bởi lẽ thông qua hoạt động này ngân hàng sẽ phân tán được rủi ro, nâng cao hiệu quả tín dụng. Với thế mạnh là một NHTM nhà nước lớn trên địa bàn, chủ đạo trong lĩnh vực kinh tế, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị có rất nhiều lợi thế trong việc cho vay kinh doanh. Song vẫn cùng phải tiếp tục điều chỉnh cơ cấu cho vay và đầu tư phù hợp với cơ cấu các thành phần kinh tế. Chính vì vậy, việc mở rộng quan hệ tín dụng đối với thành phần kinh tế này là hết sức cần thiết.

**3.2.2. Sử dụng linh hoạt công cụ lãi suất để mở rộng cho vay kinh doanh**

Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Quảng Trị nói riêng, các NHTM nói chung chưa xây dựng mức lãi suất riêng cho từng loại hình doanh nghiệp trong khi lãi suất là một nhân tố rất quan trọng để thu hút khách hàng. Trong điều kiện cạnh tranh như hiện nay, việc xác định mức lãi suất hợp lý cho từng đối tượng khách hàng giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và lôi cuốn được lượng khách hàng đông đảo đến giao dịch tại ngân hàng.

Qua khảo sát cho thấy, đối tượng khách hàng vay kinh doanh rất quan tâm đến lãi suất, trong 150 khách hàng được khảo sát thì hầu hết khách hàng quan tâm về lãi suất cho vay. Như vậy, đây là một vấn đề chi nhánh cần quan tâm để đưa ra chính sách về lãi suất hợp lý.

Hiện nay, Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Quảng Trị đã áp dụng việc chấm điểm tín dụng để xếp loại khách hàng vay vốn để áp dụng những chính sách ưu đãi nhưng mới chỉ ưu đãi trong việc bảo đảm

tiền vay mà chưa có ưu đãi về lãi suất. Vì thế, chi nhánh nên thông qua việc chấm điểm tín dụng đó để đưa ra chính sách ưu đãi cho những khách hàng tốt để làm tăng thêm khả năng giữ được khách hàng tốt và tăng thêm uy tín cho ngân hàng.

Với khách hàng truyền thống, có uy tín, thực hiện tốt các hợp đồng tín dụng với thì được hưởng một mức lãi suất ưu đãi thấp hơn. Điều đó sẽ góp phần củng cố mối quan hệ lâu dài với doanh nghiệp, vừa khuyến khích cho các doanh nghiệp tăng cường mối quan hệ với Chi nhánh, vừa tích cực làm ăn có hiệu quả, trả nợ gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

Có những ưu đãi lãi suất đối với doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh trong những ngành nghề được nhà nước khuyến khích phát triển.

Áp dụng ưu đãi lãi suất đối với cho vay kinh doanh được các hiệp hội, tổ chức ngành nghề giới thiệu, bảo lãnh. Nếu đây là những khách hàng mới khởi sự và có nhu cầu vay vốn trung và dài hạn, ngân hàng có những bậc lãi suất ưu đãi khác nhau trong cùng một hợp đồng vay vốn nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp có điều kiện thuận lợi trong giai đoạn đầu của hoạt động sản xuất, kinh doanh.

Đa dạng hoá các loại hình lãi suất để tạo điều kiện phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh của các khách hàng

Dựa vào từng loại lãi suất và từng kỳ hạn, các doanh nghiệp có nhiều cơ hội lựa chọn khoản vay thích hợp đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của mình đạt hiệu quả cao, đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

### **3.2.3. Tăng cường hoạt động truyền thông cổ động và chăm sóc khách hàng**

Trong nền kinh tế thị trường, đối với bất kỳ hoạt động kinh doanh nào, đặc biệt là loại hình kinh doanh dịch vụ thì chính sách truyền thông cổ động là hết sức cần thiết. Thông qua chính sách này, ngân hàng có những cơ hội đầu tư hơn, hoạt động tín dụng ngày càng

được mở rộng hơn. Vì vậy trong thời gian tới, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam nên đẩy mạnh công tác truyền thông trong hệ thống ngân hàng, tổ chức các hội nghị khách hàng, tuyên truyền sâu rộng hơn về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và lợi ích của khách hàng khi đến vay vốn tại ngân hàng. Muốn thu hút được nhiều khách hàng, ngân hàng cần có những chính sách chiến lược cụ thể:

Theo kết quả khảo sát cho thấy, có rất nhiều đối tượng khách hàng không vay vốn tại chi nhánh vì thiếu thông tin về chi nhánh. Điều này cho thấy vai trò quan trọng của quảng cáo truyền thông. Vì thế, Chi nhánh NHCT Quảng Trị cần phải:

- Tăng cường hoạt động quảng cáo về Chi nhánh thông qua phương tiện truyền thông để tuyên truyền các thông tin về hoạt động của ngân hàng và các sản phẩm dịch vụ.

- Tổ chức hội nghị khách hàng hàng năm. Hội nghị khách hàng không chỉ là nơi Chi nhánh báo cáo các thành tích đạt được và phương hướng hoạt động trong các năm tới, mà còn là dịp để các doanh nghiệp là khách hàng của mình được tụ họp. Thông qua hội nghị, Chi nhánh có thể xin khách hàng của mình đề đạt các mong muốn, nguyện vọng của họ về các sản phẩm của ngân hàng, và có thể lấy ý kiến của khách hàng về các sản phẩm hiện tại cũng như các sản phẩm định đưa ra trong tương lai với doanh nghiệp.

- Tăng cường tham gia tài trợ cho các hoạt động thể dục, thể thao, tổ chức các sự kiện quan trọng, tài trợ các cuộc thi của các doanh nghiệp, tham gia các hoạt động từ thiện, hỗ trợ các gia đình chính sách để tạo hình ảnh tốt đẹp của chi nhánh trong xã hội.

- Có chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý sẽ góp phần nâng cao uy tín cho ngân hàng, phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng được xem là một trong những chiến lược quan trọng đem đến thành công trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Việc chăm sóc khách

hàng có thể là: hướng dẫn tận tình cho khách hàng những thủ tục cần thiết liên quan đến hoạt động ngân hàng, tư vấn cho khách hàng các hình thức vay, các dịch vụ tiện ích để khách hàng có sự lựa chọn đúng đắn, tư vấn cho khách hàng tháo gỡ những vướng mắc khi khách hàng gặp khó khăn, cung cấp thông tin có ích và kịp thời cho khách hàng để khách hàng có được kết quả kinh doanh tốt...

### **3.2.4. Hoàn thiện chính sách bảo đảm tiền vay**

#### ***a. Đa dạng hóa tài sản đảm bảo***

Tài sản bảo đảm nợ vay là một biện pháp quan trọng trong quá trình cho vay của ngân hàng. Nó tạo cơ sở pháp lý giúp cho ngân hàng có khả năng thu hồi nợ vay một khi khách hàng không có khả năng trả nợ, giúp giảm tối đa sự thiệt hại khi có rủi ro xảy ra. Để đáp ứng được nhu cầu vốn của khách hàng, ngân hàng cần phải nhận nhiều loại tài sản để làm đảm bảo tiền vay cho khách hàng. Ngoài những tài sản thông thường như nhận tài sản là bất động sản, động sản, quyền khai thác, quyền đòi nợ ...thì ngân hàng cũng phải xem xét đến những vật đề hữu hình khác như giá trị thương hiệu,...

#### ***b. Đa dạng hóa hình thức bảo đảm tiền vay***

Một trong những khó khăn lớn nhất của cán bộ ngân hàng khi xem xét cho vay kinh doanh là thẩm định tín dụng và tài sản đảm bảo nợ vay. Việc cấp tín dụng và thẩm định cho vay còn dựa nhiều vào giá trị tài sản đảm bảo. Trong khi đó các hộ kinh doanh và doanh nghiệp kinh doanh thông thường không đủ tài sản thế chấp để vay vốn. Để hạn chế những trở ngại và tăng khả năng tiếp cận vốn cho doanh nghiệp và cá nhân, hộ kinh doanh, cần phải có sự thay đổi, linh hoạt trong phương pháp sử dụng hình thức đảm bảo tiền vay. Ngân hàng nên áp dụng phương pháp đánh giá rủi ro thông qua điểm tín dụng và xếp loại khách hàng.

### **3.2.5. Cải tiến các thủ tục vay vốn**

Việc thực hiện đầy đủ các thủ tục pháp lý là yêu cầu hết sức

cần thiết và nó có thể đảm bảo phần lớn cho hiệu quả của các khoản tín dụng. Song khách hàng đi vay vốn bao giờ cũng ngại những thủ tục xét duyệt rườm rà, phiền hà cho khách hàng đi đến giao dịch, đây là một vật cản rất lớn thường gây tâm lý e ngại cho khách hàng.

### **3.2.6. Hoàn thiện quy định cấp tín dụng, tổ chức hợp lý và khoa học quy trình cho vay**

Cơ chế nghiệp vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng cũng như sự phát triển kinh tế. Vì vậy, cần sửa đổi kịp thời hoặc bãi bỏ những cơ chế không còn phù hợp gây ách tắc hay còn nhiều sơ hở trong quản lý hay để tạo điều kiện thông thoáng trong hoạt động tín dụng của ngân hàng

Ngân hàng cần xây dựng quy trình xét duyệt cho vay theo nguyên tắc đảm bảo tính độc lập và phân định rõ trách nhiệm cá nhân trách nhiệm liên đới khâu thẩm định, quyết định cho vay. Tại chi nhánh nên thành lập một phòng thẩm định có nghiệp vụ về kiểm tra, thẩm định về khách hàng, dự án phương án vay vốn đối với những khách hàng, dự án, khoản vay mới để trình Hội đồng tín dụng hay ban giám đốc ra quyết định cho vay. Sau khi có quyết định cho vay mới chuyển hồ sơ sang phòng tín dụng để thực hiện việc giải ngân, kiểm tra, thu nợ. . .

### **3.2.7. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động cho vay**

Công tác kiểm tra kiểm soát là công việc phải duy trì thường xuyên nhằm phát hiện sớm những vi phạm về quy trình nghiệp vụ, quy định của pháp luật và sai sót trong quá trình cấp tín dụng nhằm phát hiện sớm, cảnh báo và đưa ra giải pháp phối hợp, chấn chỉnh những sai sót nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động cho vay.

Tăng cường kiểm tra hồ sơ và thực tế của khoản vay: thường xuyên rà soát hồ sơ để đảm bảo tính pháp lý đối với khoản vay, tiến hành kiểm tra định kỳ đối với khách hàng về tính tuân thủ các cam kết



với ngân hàng, tính chính xác khi cung cấp thông tin cho ngân hàng, đánh giá trạng thái của các tài sản tham gia vào hoạt động kinh doanh, kiểm tra sự biến động của tài sản thế chấp cũng như tình hình tài chính của doanh nghiệp. Kiểm tra trước, trong và sau cho vay là yêu cầu rất cần thiết đối với hoạt động cho vay của ngân hàng nhằm phát hiện sớm những rủi ro có thể xảy ra để có biện pháp ngăn chặn kịp thời.

### **3.2.8. Duy trì tốt hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000:2008**

Công tác ISO thường xuyên được quan tâm và chú trọng nhằm thực hiện tốt các công đoạn trong quy định, quy trình nghiệp vụ nhằm giải quyết nhanh chóng cho khách hàng đến vay vốn cũng như hạn chế đến mức tối đa các rủi ro xảy ra do làm sai quy định.

-Tuân thủ tốt ISO sẽ giúp cho việc kiểm tra, kiểm soát hồ sơ tín dụng và quản lý khoản vay được chặt chẽ và đúng quy định, từ đó hạn chế rủi ro trong hồ sơ cho vay và quá trình cấp tín dụng..

### **3.2.9. Giải pháp hỗ trợ**

*a. Từng bước chuẩn hoá cán bộ, đẩy mạnh công tác đào tạo, có chính sách đãi ngộ đối với cán bộ tín dụng*

*b. Tăng cường nguồn vốn huy động nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng*

*c. Nâng cao chất lượng công nghệ thông tin và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng*

## **3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

**3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước**

**3.3.2. Đối với UBND tỉnh Quảng Trị**

**3.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam**

## KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, luận văn đã giải quyết được các nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hóa, phân tích và tổng hợp các vấn đề lý luận liên quan đến công tác mở rộng cho vay kinh doanh của ngân hàng thương mại. Trong đó, nội dung trọng tâm là phân tích thực trạng cho vay kinh doanh, những hạn chế và tồn tại trong công tác cho vay kinh doanh của NHTM và đề xuất hệ thống tiêu chí đánh giá công tác cho vay kinh doanh của NHTM. Luận văn cũng đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến công tác cho vay kinh doanh của NHTM bao gồm các nhân tố bên ngoài và nhân tố bên trong.

- Đánh giá, phân tích thực trạng của công tác cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quảng Trị. Luận văn đã tiến hành đánh giá phân tích thực trạng triển khai các biện pháp nhằm mở rộng cho vay kinh doanh và phân tích những hạn chế trong cho vay kinh doanh tại Chi nhánh qua đó, tổng kết về những thành tựu và hạn chế trong công tác cho vay kinh doanh tại Chi nhánh trong thời gian qua và phân tích nguyên nhân của những hạn chế nói trên.

- Đề xuất hệ thống gồm 9 giải pháp nhằm mở rộng cho vay kinh doanh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – CN Quảng Trị, bao gồm: Đa dạng hóa cơ cấu cho vay kinh doanh về kỳ hạn và đối tượng vay vốn; Sử dụng linh hoạt công cụ lãi suất để mở rộng cho vay kinh doanh; Tăng cường hoạt động truyền thông cổ động và chăm sóc khách hàng; Hoàn thiện chính sách bảo đảm tiền vay; Hoàn thiện các thủ tục vay vốn; Hoàn thiện quy định cấp tín dụng, tổ chức hợp lý và khoa học quy trình cho vay; Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động cho vay; Duy trì tốt hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000:2008. Đồng thời, để tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp, luận văn cũng đã đề xuất các kiến nghị với UBND tỉnh Quảng Trị, với NHNN Việt Nam và với NHTMCP Công thương Việt Nam.