

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Đảng và Nhà nước ta đã chủ trương thực hiện nhất quán và lâu dài chính sách phát triển nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần. Cùng với các thành phần kinh tế khác, kinh tế tư nhân là bộ phận cấu thành quan trọng của nền kinh tế quốc dân thống nhất. Phát triển kinh tế tư nhân là vấn đề có tính chiến lược lâu dài trong chiến lược phát triển nền kinh tế nhiều thành phần định hướng xã hội chủ nghĩa, góp phần quan trọng thực hiện thắng lợi nhiệm vụ trung tâm là phát triển kinh tế, công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Trong những năm qua, kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đã không ngừng lớn mạnh cả về số lượng và chất lượng, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế xã hội của tỉnh nhà. Bên cạnh những kết quả đạt được thì sự phát triển của kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam vẫn còn những hạn chế nhất định như quy mô sản xuất còn nhỏ, trình độ khoa học còn lạc hậu, chậm đổi mới, tình trạng sản xuất manh mún, tự phát còn phổ biến...

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Nam với địa bàn hoạt động rộng khắp trên toàn tỉnh, thời gian qua đã đáp ứng phần lớn nhu cầu vốn của kinh tế tư nhân trên địa bàn nhưng lượng vốn đầu tư cho khu vực kinh tế này vẫn còn hạn chế so với nhu cầu phát triển. Vì vậy, trong thời gian tới để mở rộng hơn nữa hoạt động tín dụng đối với thành phần kinh tế này trước tình hình cạnh tranh gay gắt của các Tổ chức tín dụng khác đòi hỏi NHNo&PTNT Quảng Nam phải có những cải tiến nhất định về phương thức, hình thức cho vay,Chính vì yêu cầu đó, em chọn đề tài “ **Mở rộng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT Việt Nam chi nhánh Quảng Nam**” cho hướng nghiên cứu luận văn thạc sĩ của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Làm rõ các vấn đề lý luận về kinh tế tư nhân, đặc điểm của kinh tế tư nhân ở nước ta; vai trò, đặc điểm của tín dụng ngân hàng đối với phát triển kinh tế tư nhân.

- Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng đối với sự phát triển kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam.

- Đề xuất các giải pháp mở rộng kinh doanh tín dụng đối với kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng nam.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là những vấn đề cơ bản về cơ sở lý luận và thực tiễn hoạt động của kinh tế tư nhân ở Việt Nam; thực trạng hoạt động tín dụng đối với phát triển kinh tế tư nhân và các giải pháp tín dụng góp phần phát triển kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam.

Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Các vấn đề luận văn đề cập thuộc địa bàn tỉnh Quảng Nam.

- Về thời gian: Các vấn đề luận văn nghiên cứu trong thời kỳ 3 năm vừa qua (2007 - 2009); các giải pháp luận văn đề xuất cho giai đoạn từ nay đến năm 2015.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng, luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể như phân tích, tổng hợp, thống kê và các phương pháp toán.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Hệ thống hóa một số vấn đề cơ bản về lý luận vai trò của tín dụng ngân hàng đối với sự phát triển kinh tế tư nhân.

Trên cơ sở nghiên cứu, phân tích, đánh giá đúng thực trạng hoạt động tín dụng đối với kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng Nam, luận văn đề xuất một số giải pháp để mở rộng kinh doanh tín dụng đối với kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng Nam trong thời gian tới.

6. Kết cấu của Luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn gồm có ba chương:

Chương 1: Kinh tế tư nhân và vai trò của tín dụng ngân hàng đối với phát triển kinh tế tư nhân

Chương 2: Thực trạng hoạt động tín dụng tại NHNo&PTNT Quảng Nam đối với kinh tế tư nhân.

Chương 3: Giải pháp mở rộng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân tại NHNo&PNT Quảng Nam.

CHƯƠNG 1:

KINH TẾ TƯ NHÂN VÀ VAI TRÒ CỦA TÍN DỤNG NGÂN HÀNG VỚI VIỆC PHÁT TRIỂN KINH TẾ TƯ NHÂN

1.1 Vai trò của kinh tế tư nhân trong nền kinh tế Việt Nam

1.1.1 Một số khái niệm về kinh tế tư nhân

Ở nước ta, kinh tế tư nhân được hình thành và phát triển mạnh mẽ gắn liền với sự nghiệp đổi mới, Đại hội IX của Đảng đã xác định nền kinh tế nước ta có sáu thành phần kinh tế: Kinh tế nhà nước; kinh tế tập thể; kinh tế cá thể, kinh tế tiểu chủ; kinh tế tư bản tư nhân; kinh tế tư bản nhà nước và kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài. Đến Đại hội X, Đảng ta xác định chỉ còn năm thành phần kinh tế, trong đó gộp hai thành phần kinh tế cá thể, tiểu chủ và tư bản tư nhân thành thành phần kinh tế tư nhân.

Về bản chất, kinh tế tư nhân được xem xét trên ba mối quan hệ cơ bản: quan hệ sở hữu về tư liệu sản xuất, quan hệ tổ chức quản lý sản xuất và quan hệ phân phối sản phẩm.

- *Về quan hệ sở hữu.* Sở hữu tư nhân về tư liệu sản xuất là cơ sở tồn tại của kinh tế tư nhân. Sở hữu tư nhân phát triển từ thấp đến cao và bao gồm hai hình thức cơ bản: *sở hữu tư nhân nhỏ*, là sở hữu của cá nhân hay hộ gia đình sản xuất ra sản phẩm bằng sức lao động của chính cá nhân hay hộ gia đình đó; *hay sở hữu tư nhân lớn*, là sở hữu gắn liền với sự xác lập nền sản xuất lớn, là đại biểu của nền kinh tế hàng hoá phát triển đến trình độ cao, các phương thức sản xuất tư bản công nghiệp.

- *Về quan hệ tổ chức quản lý sản xuất.* Đối với hình thức kinh tế cá thể, do dựa trên quy mô nhỏ và hầu như không sử dụng lao động làm thuê nên việc tổ chức quản lý sản xuất được diễn ra trong phạm vi một gia đình, cá thể. Các cá nhân tự mình tổ chức sản xuất hoặc chịu sự phân công, quản lý của người chủ gia đình trong quá trình sản xuất kinh doanh.

Kinh tế tiêu chủ là hình thức tổ chức sản xuất có quy mô sản xuất kinh doanh lớn hơn kinh tế cá thể, tự mình trực tiếp lao động và có thuê một phần lao động.

Đối với kinh tế tư bản tư nhân, việc tổ chức sản xuất được biểu hiện ở mô hình doanh nghiệp, mô hình tổ chức quản lý doanh nghiệp ra đời gắn liền với sự hình thành của phương thức sản xuất tư bản chủ nghĩa.

- *Về quan hệ phân phối*: Thực chất, quan hệ phân phối là việc giải quyết mối quan hệ về lợi ích kinh tế giữa các cá nhân tham gia vào quá trình tái sản xuất. Trong kinh tế tư nhân, các hình thức tổ chức sản xuất kinh doanh khác nhau có mối quan hệ phân phối với nhau. Đối với kinh tế cá thể, do dựa vào sức lao động của bản thân nên sản phẩm và kết quả lao động chủ yếu thuộc về chính hộ sản xuất hay cá nhân đó. Đối với kinh tế tư bản tư nhân, nói chung quan hệ phân phối được dựa trên nguyên tắc là: chủ sở hữu tư liệu sản xuất chiếm phần sản xuất thặng dư còn người lao động được hưởng phần sản xuất tất yếu.

1.1.2 Sự tồn tại khách quan của kinh tế tư nhân trong nền kinh tế Việt Nam

Trong thời gian qua, vị trí và vai trò của khu vực kinh tế tư nhân ngày càng được khẳng định và nâng cao trong nền kinh tế đất nước. Tuy nhiên, trong quá trình tồn tại và phát triển, khu vực kinh tế tư nhân đã có những bước thăng trầm, những giai đoạn mà một số thành phần kinh tế trong khu vực không được Nhà nước công nhận và phân biệt đối xử nhưng vẫn âm thầm tồn tại hoạt động và phát triển dưới nhiều hình thức như một đòi hỏi tất yếu khách quan của nền kinh tế xã hội. Để thấy được điều này, chúng ta lược lại lịch sử tồn tại và phát triển khu vực kinh tế này qua 2 giai đoạn trước và sau đổi mới.

1.1.3 Đặc trưng của kinh tế tư nhân tại Việt Nam

Thứ nhất: Tạo lập dễ dàng, vốn đầu tư ban đầu thường không lớn, chi phí cố định tương đối thấp.

Thứ hai: Đa số các đơn vị trong khu vực kinh tế tư nhân hoạt động chủ yếu trong các ngành: công nghiệp nhẹ, công nghệ chế biến thực phẩm, thương mại và dịch vụ, đây là những ngành đòi hỏi ít vốn, vòng quay nhanh, yêu cầu về lao động và trình độ quản lý không cao. Thương mại, dịch vụ là nơi đầu tư hoạt động đông và mạnh nhất.

Thứ ba: Bộ máy quản lý gọn nhẹ, năng động và nhạy bén nên dễ thích ứng với sự thay đổi của thị trường, dễ dàng chuyển đổi ngành nghề hoặc mở rộng hay thu hẹp quy mô SXKD khi thị trường có những biến động và sự thay đổi đó thường không gây ra hậu quả nặng nề cho xã hội.

Thứ tư: Thiết bị công nghệ và lao động thường không đòi hỏi quá cao. Đây cũng là điểm hạn chế đã làm ảnh hưởng đến sự phát triển và sức cạnh tranh trên thị trường.

Thứ năm: Thiếu thông tin về thị trường, do đó khi tham gia vào thị trường, phần lớn thiếu định hướng, thiếu chiến lược sản xuất kinh doanh lâu dài. Hoạt động chủ yếu mang tính tự phát và chạy theo thị trường. Nguyên nhân là do chính sách định hướng của Nhà nước còn thiếu và chưa đồng bộ, mặt khác các doanh nghiệp tư nhân chưa chủ động tham gia vào các tổ chức, hiệp hội để từ đó có những thông tin cần thiết phục vụ cho việc đề ra các chiến lược định hướng mang tính lâu dài.

Thứ sáu: Các thủ tục hành chính tuy đã có những bước cải tiến, đổi mới tuy nhiên vẫn còn rườm rà, nhiều khâu cụ thể như: Việc thuê đất, mặt bằng sản xuất kinh doanh có khá nhiều cơ quan chỉ đạo, kiểm tra, giám sát; Các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu thì gặp các thủ tục rườm rà, phức tạp; Vay vốn các tổ chức tín dụng thì gặp nhiều khó khăn, vướng mắc, những

vấn đề này đã tạo thành các trở ngại, rào cản đối với sự phát triển của khu vực kinh tế tư nhân.

Thứ bảy: Các khiếm khuyết của các kinh tế tư nhân trong hoạt động sản xuất kinh doanh đó là: Trốn thuế, làm hàng giả, hàng kém chất lượng, báo cáo tài chính không đúng thời gian quy định và độ chính xác thường không cao, trình độ quản lý, am hiểu về pháp luật còn hạn chế. Mặt khác, do hệ thống pháp luật chưa đồng bộ, một số lợi dụng làm ăn phi pháp.

Từ những đặc trưng trên, xét từ góc độ nhà Ngân hàng nhận thấy có những thuận lợi và bất lợi cho quan hệ hoạt động cấp tín dụng như sau:

*** Về thuận lợi:**

Một là, do tạo lập dễ dàng nên số lượng đơn vị kinh tế tư nhân khá lớn, hoạt động với nhiều ngành nghề đa dạng phong phú và hầu hết trong hoạt động SXKD đều thiếu vốn nên ngân hàng có thị trường rộng lớn, có nhiều điều kiện để lựa chọn đối tượng cấp tín dụng cũng như áp dụng các phương thức cho vay thích hợp để mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng và cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Hai là, khách hàng kinh tế tư nhân tuy có nhu cầu vay với giá trị thường không lớn nhưng số lượng nhiều do đó tạo ra nguồn thu khá lớn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng đồng thời phân tán được rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng.

Ba là, các ngành nghề đầu tư chủ yếu của khu vực tư nhân thường có vòng quay vốn nhanh, lợi nhuận cao nên ngân hàng dễ thu hồi nợ và lãi vay.

Bốn là, Kinh tế tư nhân thường có quy mô nhỏ, tính năng động cao, dễ thích nghi với sự thay đổi của thị trường và dễ thay đổi quy mô, ngành nghề kinh doanh khi có biến động. Do đó, đòi hỏi ngân hàng phải không ngừng nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên về mọi mặt và luôn phải hoàn thiện các cơ chế chính sách một cách thích ứng. Mặt khác, với sự năng động và dễ

dàng thay đổi để thích ứng với thị trường nên ngân hàng hạn chế được rủi ro.

*** Hạn chế:**

Một là, vốn tự có thường không lớn, sức cạnh tranh trên thị trường chưa cao nên khi gặp khó khăn, khó chống đỡ để tồn tại vượt qua, do đó ảnh hưởng đến vốn đầu tư của ngân hàng.

Hai là, loại hình kinh tế này kinh doanh chủ yếu tự phát, thiếu định hướng lâu dài nên ngân hàng khó có chiến lược đầu tư vốn với quy mô lớn và thời gian dài.

Ba là, các báo cáo tài chính, số liệu độ chính xác thường không cao. Do vậy, ngân hàng khó có cơ sở để tính toán mức đầu tư và tin tưởng vào khả năng tài chính.

Bốn là, trình độ quản lý, sự am hiểu pháp luật cũng như trình độ chuyên môn và tay nghề của cán bộ công nhân viên trong các đơn vị tư nhân thường không cao làm ảnh hưởng không nhỏ đến việc quản lý và phát huy hiệu quả vốn vay của ngân hàng. Mặt khác, một số chủ doanh nghiệp do chạy theo lợi nhuận làm ăn phi pháp, trốn thuế, làm hàng giả... gây ảnh hưởng đến vốn đầu tư và uy tín đối với ngân hàng.

1.1.4 Vai trò của kinh tế tư nhân trong nền kinh tế Việt Nam

Kinh tế tư nhân là "chỗ dựa thiết yếu", "có vai trò quan trọng, là một trong những động lực của nền kinh tế". Sở dĩ kinh tế tư nhân có vai trò như vậy là vì những lý do sau đây:

Thứ nhất, kinh tế tư nhân tạo ra một khối lượng của cải vật chất to lớn, đóng góp đáng kể vào giá trị thu nhập của toàn bộ nền kinh tế quốc dân. Cũng cần nói thêm rằng, hiện nay, không một quốc gia nào trên thế giới lại coi nhẹ vai trò, vị trí của kinh tế tư nhân.

Thứ hai, trong nền kinh tế thị trường hiện đại, ở các nước có nền kinh tế phát triển cao và hiệu quả, tỷ lệ đóng góp vào tổng sản phẩm quốc dân của khu vực kinh tế tư nhân bao giờ cũng cao hơn khu vực kinh tế Nhà nước.

Thứ ba, kinh tế tư nhân tạo ra động lực phát triển mạnh mẽ, đóng góp ngày càng lớn vào ngân sách Nhà nước, tham gia tích cực và hiệu quả trong việc thực hiện các mục tiêu xã hội.

Thứ tư, ở Việt Nam, trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội, kinh tế tư nhân đã và đang từng bước khẳng định vị trí "chỗ dựa thiết yếu" của nó theo đúng quy luật của nền kinh tế thị trường. Nó đã thực sự trở thành một bộ phận của kinh tế dân doanh, thể hiện định hướng phát triển theo nguyên tắc "lấy dân làm gốc" với mục tiêu thực hiện dân giàu, nước mạnh. Kinh tế tư nhân đang có cơ hội phát triển mạnh cả về bề rộng lẫn chiều sâu, cả về quy mô số lượng lẫn chất lượng.

Thứ năm, phát triển kinh tế tư nhân là một tất yếu xuất phát từ quy luật về sự phù hợp của quan hệ sản xuất với trình độ phát triển của lực lượng sản xuất, có tác động thúc đẩy lực lượng sản xuất phát triển. Nếu chúng ta chỉ coi kinh tế Nhà nước và kinh tế tập thể là nền tảng mà không đặt kinh tế tư nhân vào đúng vị trí của nó, thì về thực chất, chúng ta vẫn coi sở hữu là mục đích của mọi chính sách. Chúng ta không thể để quan hệ sản xuất vượt quá xa so với trình độ phát triển của lực lượng sản xuất như trước đây, cũng như không thể "ép" kinh tế Nhà nước và kinh tế tập thể phải có tiềm lực lớn hơn kinh tế tư nhân trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa trong khi chúng chưa đủ khả năng làm điều đó một cách hiệu quả.

1.2 Tín dụng ngân hàng đối với kinh tế tư nhân

1.2.1 Khái niệm về tín dụng

Để thấy rõ vai trò của tín dụng ngân hàng đối với quá trình phát triển kinh tế tư nhân, trước hết chúng ta đề cập đến tín dụng là gì ?

Khó có thể đưa ra một định nghĩa rõ ràng về tín dụng. Vì vậy, tùy theo góc độ nghiên cứu mà xác định nội dung của thuật ngữ này.

Tín dụng (credit) xuất phát từ chữ la tinh là credo (tin tưởng, tín nhiệm). Trong thực tế cuộc sống thuật ngữ tín dụng được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau; ngay cả trong quan hệ tài chính, tùy theo từng bối cảnh cụ thể mà thuật ngữ tín dụng có một nội dung riêng.

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài với mục đích xem xét tín dụng như là một chức năng cơ bản của ngân hàng thì tín dụng được hiểu như sau:

Tín dụng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hoá) giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể khác), trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thoả thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.

Từ khái niệm trên, bản chất của tín dụng là một giao dịch về tài sản trên cơ sở hoàn trả và có các đặc trưng sau:

- Tài sản giao dịch trong quan hệ tín dụng ngân hàng bao gồm hai hình thức là cho vay (bằng tiền) và cho thuê (bất động sản và động sản). Trong những năm 1960 trở về trước hoạt động tín dụng của ngân hàng chỉ có cho vay bằng tiền. Xuất phát từ tính đặc thù đó mà nhiều lúc thuật ngữ tín dụng và cho vay được coi là đồng nghĩa với nhau. Từ những năm 1970 trở lại đây, cho thuê vận hành và cho thuê tài chính đã được các ngân hàng hoặc các định chế tài chính khác cung cấp cho khách hàng. Đây là một sản phẩm kinh doanh của ngân hàng, một hình thức tín dụng bằng tài sản thực (nhà ở, văn phòng làm việc, máy móc - thiết bị).

- Xuất phát từ nguyên tắc hoàn trả, vì vậy người cho vay khi chuyển giao tài sản cho người đi vay sử dụng phải có cơ sở để tin rằng người đi vay

sẽ trả đúng hạn. Đây là yếu tố hết sức cơ bản trong quản trị tín dụng.

- Giá trị hoàn trả thông thường phải lớn hơn giá trị lúc cho vay, hay nói cách khác là người đi vay phải trả thêm phần lãi ngoài vốn gốc. Để thực hiện được nguyên tắc này phải xác định lãi suất danh nghĩa lớn hơn tỉ lệ lạm phát, hay nói cách khác phải xác định lãi suất thực dương (lãi suất thực = Lãi suất danh nghĩa - tỉ lệ lạm phát). Tuy nhiên, vì lãi suất chịu ảnh hưởng nhiều yếu tố khác nhau, nên trong một số trường hợp lãi suất danh nghĩa có thể thấp hơn lạm phát, ngoại lệ này chỉ tồn tại trong một giai đoạn ngắn.

- Trong quan hệ tín dụng ngân hàng, tiền vay được cấp trên cơ sở cam kết hoàn trả vô điều kiện. Về phía cạnh pháp lý, những vấn đề xác định quan hệ tín dụng như hợp đồng tín dụng, khế ước... thực chất là lệnh phiếu, trong đó bên đi vay cam kết hoàn trả vô điều kiện cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.

Như vậy trong phạm vi nghiên cứu của đề tài với khái niệm và các đặc trưng trên thì tín dụng được xem xét vận động theo các giai đoạn sau:

+ Giai đoạn chuyển quyền sử dụng vốn tiền tệ hoặc lượng vật tư hàng hoá chuyển từ người cho vay sang người đi vay.

+ Sau khi người đi vay được quyền sử dụng vốn vay để mua vật tư nguyên liệu, máy móc thiết bị hoặc sử dụng hàng hoá vay vào các mục đích của quá trình sản xuất, kinh doanh hoặc tiêu dùng... của người đi vay.

+ Kết thúc chu kỳ sản xuất kinh doanh hoặc chu kỳ tuần hoàn vốn của người đi vay thì vốn vay được hoàn trả cả vốn gốc lẫn lãi cho người cho vay.

1.2.2 Những đặc trưng cơ bản của tín dụng ngân hàng đối với kinh tế tư nhân tại Việt Nam

Xuất phát từ những đặc trưng cơ bản của kinh tế tư nhân cho thấy khu vực kinh tế tư nhân là thị trường rộng lớn, nhiều tiềm năng đối với hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. Hoạt động cấp tín dụng đối với kinh tế dân doanh

có những đặc trưng sau:

Thứ nhất: Chủ thể kinh tế được cấp tín dụng rất phong phú về loại hình tổ chức, trình độ phát triển ở mọi ngành nghề. Số lượng khách hàng là rất lớn và phần lớn các khoản vay tín dụng là nhỏ. Do đó, chi phí cho các khoản vay là tương đối cao.

Thứ hai: Mặt khác, quy mô tín dụng (giá trị món vay) đối với khu vực dân doanh thường không cao nhưng số lượng món vay nhiều nên đã tạo ra nguồn thu khá lớn cho hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng, đồng thời qua đó cũng phân tán được rủi ro. Tuy nhiên, với số lượng món vay nhiều nên việc quản lý, kiểm tra, giám sát sử dụng vốn vay khó được thường xuyên và chặt chẽ.

Thứ ba: Với tính đa dạng, phong phú trong hoạt động SXKD của khu vực tư nhân, hoạt động cấp tín dụng có thể sử dụng nhiều phương thức cho vay khác nhau thích hợp để mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng.

Thứ tư: Ngân hàng thường gặp khó khăn trong việc cấp tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân bởi vì:

+ Trình độ am hiểu về pháp luật, về cơ chế tín dụng cũng như về các chính sách của Nhà nước trong khu vực kinh tế tư nhân còn nhiều hạn chế, đã làm ảnh hưởng không nhỏ trong quan hệ tín dụng với ngân hàng.

+ Thiếu tài sản thế chấp hoặc có tài sản thế chấp nhưng lại chưa có đủ giấy tờ chứng minh quyền sở hữu hợp pháp tài sản đó.

+ Các báo cáo tài chính, báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh thường có độ tin cậy không cao.

+ Thiếu dự án sản xuất kinh doanh khả thi hoặc thiếu trình độ lập các dự án cũng như thuyết minh hiệu quả của dự án một cách bài bản, rõ ràng và thuyết phục.

+ Diễn biến thị trường của nền kinh tế hàng hoá thì phức tạp mà trình

độ quản lý, quy mô và hiệu quả hoạt động của khu vực kinh tế dân doanh chưa cao. Do vậy, thường khó xoay sở để vượt qua các biến động thị trường.

+ Các nguyên nhân nhạy cảm khác như: Việc hình sự hoá, phân biệt đối xử trong đối với kinh tế tư nhân trong quan hệ với ngân hàng.

1.2.3 Vai trò của tín dụng Ngân hàng đối với sự phát triển kinh tế tư nhân

Kinh tế tư nhân nước ta hiện nay, với số lượng doanh nghiệp nhiều, ngành nghề SXKD đa dạng, phân bố đều khắp trên các vùng lãnh thổ, hoạt động trong thời gian qua đã đạt những thành quả nhất định, có những đóng góp quan trọng đối với sự phát triển của nền kinh tế đất nước, huy động được các nguồn lực thúc đẩy nhanh sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa. Vị trí và vai trò trong nền kinh tế ngày càng được khẳng định và nâng cao. Một trong những nguyên nhân đóng góp không nhỏ vào sự thành công này, đó là hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. Tín dụng ngân hàng đã, đang và sẽ tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong sự vận động và phát triển của khu vực kinh tế này, bởi vì:

Tín dụng ngân hàng bổ sung một phần vốn còn thiếu để duy trì quá trình sản xuất và đáp ứng nhu cầu phát triển của kinh tế tư nhân

Đây là vai trò quan trọng của tín dụng ngân hàng đối với sự phát triển của kinh tế tư nhân. Để duy trì, mở rộng và phát triển sản xuất kinh doanh, các đơn vị trong khu vực dân doanh có thể huy động vốn từ nhiều nguồn, cụ thể như: Bạn bè, gia đình, người thân, các tổ chức trong nước và nước ngoài. Song nguồn vốn này, chỉ có tính chất tạm thời, không ổn định và cũng không thể đáp ứng một cách đầy đủ và kịp thời cho nhu cầu nếu không có hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. NHTM là chủ thể chính giải quyết nhu cầu này, NHTM đứng ra huy động các nguồn vốn nhàn rỗi và tạm thời nhàn rỗi của các tổ chức, cá nhân, của mọi thành phần kinh tế. Thông qua nghiệp vụ tín

dụng, ngân hàng cung ứng vốn một cách đầy đủ và kịp thời cho mọi hoạt động SXKD của kinh tế dân doanh. Nhờ hoạt động tín dụng ngân hàng, các doanh nghiệp không những có điều kiện duy trì hoạt động SXKD trong khi tạm thời thiếu vốn mà còn có vốn để đầu tư mở rộng sản xuất, trang bị và cải tiến máy móc công nghệ hiện đại để tăng năng suất lao động, hạ giá thành sản phẩm, nâng cao hiệu quả kinh doanh và đẩy nhanh tốc độ phát triển.

Vì vậy, tín dụng ngân hàng đối với kinh tế tư nhân tồn tại một cách khách quan và giữ vai trò quan trọng trong việc bổ sung vốn cho sự phát triển.

Tín dụng ngân hàng thúc đẩy sự ra đời, phát triển các doanh nghiệp trong khu vực kinh tế tư nhân.

Sự tham gia của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường, góp phần hình thành và phát triển thị trường chứng khoán, tạo môi trường kinh tế cho các doanh nghiệp tư nhân nhất là công ty cổ phần ra đời và phát triển. Ngân hàng có thể là trung gian phát hành hộ cổ phiếu, trái phiếu cho công ty hoặc là trung gian mua, bán hộ chứng khoán, do đó thúc đẩy việc đầu tư của các công ty phát triển. Bên cạnh đó việc huy động cổ phiếu, phát hành cổ phiếu mới cũng là môi trường hoạt động của tín dụng ngân hàng.

Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy thực hiện chế độ hạch toán kế toán, hạch toán kinh doanh tại các doanh nghiệp tư nhân

Một nguyên tắc cơ bản của tín dụng ngân hàng là khi khách hàng vay vốn phải hoàn trả cả vốn gốc và lãi theo đúng thời hạn đã cam kết. Do đó, dù muốn hay không thì khách hàng vay vốn phải tính toán việc sử dụng vốn vay sao cho có hiệu quả nhất để có thể trả nợ đồng thời cũng phải có lãi. Điều này, thúc đẩy khách hàng vay vốn, nhất là khách hàng khu vực tư nhân phải tăng cường khâu hạch toán kinh doanh, hạch toán kế toán để tiết kiệm chi phí, hạ giá thành sản phẩm nhằm đảm bảo doanh lợi. Mặt khác, khi ngân hàng cho vay thì một trong những thủ tục yêu cầu là phải có các báo cáo kế toán tài

chính rõ ràng, chính xác với độ tin cậy cao và tình hình tài chính phải lành mạnh. Như vậy, bản thân khách hàng trước, trong và sau khi vay luôn phải quan tâm đến công tác hạch toán kế toán một mặt nhằm đáp ứng đủ điều kiện để ngân hàng cho vay vốn, mặt khác đây là công cụ để đơn vị nâng cao hiệu quả công tác quản lý và điều hành. Điều này nói lên vai trò của tín dụng trong việc góp phần tăng cường công tác hạch toán kế toán.

Tín dụng ngân hàng là cầu nối giữa các doanh nghiệp tư nhân và thị trường

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, đòi hỏi hoạt động của các doanh nghiệp phải đạt hiệu quả kinh tế nhất định theo quy định chung của thị trường thì mới tồn tại và phát triển. Để có thể đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của thị trường, doanh nghiệp không những phải nâng cao chất lượng lao động, củng cố và hoàn thiện cơ chế quản lý, chế độ hạch toán kế toán mà còn phải không ngừng cải tiến máy móc thiết bị, dây chuyền công nghệ, tìm tòi sử dụng nguyên vật liệu mới, nghiên cứu mở rộng quy mô sản xuất một cách thích hợp. Những hoạt động này đòi hỏi một khối lượng vốn đầu tư lớn, nhiều khi vượt quá khả năng vốn tự có của doanh nghiệp. Để giải quyết khó khăn này, doanh nghiệp tìm đến ngân hàng, thông qua hoạt động tín dụng, ngân hàng cung ứng vốn một cách kịp thời giúp doanh nghiệp đáp ứng tốt được nhu cầu thị trường, từ đó tạo cho doanh nghiệp có chỗ đứng vững chắc để tồn tại và phát triển. Ngoài ra, hoạt động tín dụng còn là cầu nối để liên kết mối quan hệ giữa sản xuất và lưu thông hàng hóa trên thị trường được thông suốt.

Tín dụng ngân hàng tạo điều kiện cho kinh tế tư nhân phát triển các quan hệ kinh tế với nước ngoài

Trong quá trình hội nhập nền kinh tế khu vực và quốc tế, giao lưu thương mại với các nước, kinh tế tư nhân đã có những đóng góp khá lớn trong quá trình thương mại quốc tế của quốc gia, số lượng hàng hóa tham gia xuất

nhập khẩu ngày càng tăng, từ chỗ chỉ chiếm 11% giá trị xuất khẩu vào năm 1998 đến quý I/2003 đã tăng lên 31%; giá trị nhập khẩu từ mức khoảng 5% năm 1998 tăng lên 24% vào quý I/2003. Các hoạt động kinh doanh của ngân hàng, nhất là lĩnh vực thanh toán quốc tế và tín dụng đã góp phần đặc lực cho các doanh nghiệp dân doanh xuất nhập khẩu hàng hoá, mở rộng quan hệ ngoại thương góp phần đẩy mạnh quá trình hợp tác và phân công lao động quốc tế.

Tín dụng ngân hàng tích cực tham gia góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế

Một trong những nội dung quan trọng của công nghiệp hóa hiện đại hóa là thực hiện chuyển dịch cơ cấu kinh tế nhằm tạo một cơ cấu kinh tế hợp lý và hiệu quả, kết hợp với giải quyết các vấn đề về xã hội và môi trường. Chuyển dịch cơ cấu kinh tế ở nước ta rất đa dạng cụ thể như: chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng nâng dần tỷ trọng ngành công nghiệp, dịch vụ ngày càng tăng nhanh hơn ngành khác; chuyển dịch cơ cấu thành phần kinh tế... Hoạt động cấp tín dụng ngân hàng đã và đang thúc đẩy quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng sản xuất hàng hoá lớn, gắn công nghiệp chế biến với thị trường, hỗ trợ kinh tế tư nhân đưa các thiết bị kỹ thuật và công nghệ hiện đại vào các khâu sản xuất nhằm nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh của sản phẩm hàng hoá. Mặt khác, trong quá trình khuyến khích phát triển công nghiệp quy mô vừa và nhỏ ở nông thôn, tín dụng ngân hàng đóng vai trò rất lớn trong việc tăng cường nguồn vốn tín dụng trung - dài hạn nhằm đáp ứng cơ cấu đầu tư phù hợp với yêu cầu khôi phục làng nghề truyền thống và phát triển các ngành nghề.

1.2.4 Các hình thức cấp tín dụng Ngân hàng đối với kinh tế tư nhân.

Các NHTM cấp tín dụng cho khu vực kinh tế tư nhân chủ yếu dưới các loại hình sau:

Cho vay: Là một hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng quyền sử dụng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thoả thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi. Căn cứ thời hạn cho vay chia làm 3 loại:

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

- Cho vay trung hạn là loại cho vay có thời hạn trên 12 tháng đến 5 năm, được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh. Bên cạnh đầu tư cho tài sản cố định, cho vay trung dài hạn còn là nguồn hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp mới thành lập.

- Cho vay dài hạn là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm và thời hạn tối đa có thể lên đến 20-30 năm, một số trường hợp cá biệt có thể lên đến 40 năm, được cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

Chiết khấu: Là nghiệp vụ tín dụng ngắn hạn trong đó khách hàng chuyển nhượng quyền sở hữu những thương phiếu, các giấy tờ có giá ngắn hạn chưa đến hạn thanh toán cho ngân hàng để nhận lấy khoản tiền bằng mệnh giá trừ đi lợi tức và phí hoa hồng (nếu có).

Bảo lãnh ngân hàng: Là cam kết bằng văn bản của các NHTM với bên có quyền về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng, khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ đã cam kết, khách hàng phải nhận nợ và

hoàn trả cho NHTM số tiền đã được NHTM trả thay.

Cho thuê tài chính: Là nghiệp vụ tín dụng trung dài hạn, trên cơ sở hợp đồng cho thuê tài sản giữa bên cho thuê là tổ chức tín dụng với khách hàng thuê. Khi kết thúc thời hạn thuê, khách hàng mua lại hoặc tiếp tục thuê tài sản đó theo các điều kiện đã được thoả thuận trong hợp đồng thuê, các bên không được đơn phương hủy bỏ hợp đồng.

1.2.5 Các chỉ tiêu đánh giá trình độ mở rộng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân.

Khi nói đến mở rộng, người ta sẽ nghĩ ngay đến việc làm thế nào để tăng quy mô, số lượng tức là nói đến sự tăng trưởng theo chiều rộng. Vì vậy ta có thể hiểu mở rộng tín dụng là sự đáp ứng các yêu cầu ngày càng tăng của khách hàng về qui mô tín dụng, hay nói cách khác đó là việc làm tăng tỷ trọng tín dụng trong tài sản có của các NHTM.

Mở rộng tín dụng được thể hiện trên các mặt sau:

1.2.5.1 Tăng cường nguồn vốn cho vay

Với vai trò là trung gian tài chính, hệ thống ngân hàng hoạt động trên nguyên tắc “đi vay để cho vay”. Mở rộng tín dụng phải bảo đảm khả năng đáp ứng yêu cầu ngày càng tăng về vốn cho nền kinh tế theo một cơ cấu hợp lý và phù hợp với tốc độ phát triển của xã hội trong từng thời kỳ. Do vậy để mở rộng tín dụng vấn đề trước tiên là phải huy động được nguồn vốn. Nguồn vốn càng nhiều thì khả năng đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế nói chung và kinh tế tư nhân nói riêng mới đảm bảo được đáp ứng đầy đủ. Nguồn vốn huy động tăng trưởng qua các năm cũng thể hiện sự tăng trưởng và phát triển của một NHTM trong quá trình cạnh tranh, là cơ sở nền tảng cho mở rộng tín dụng .

Để đảm bảo việc huy động được nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội, các NHTM phải đa dạng hóa các loại hình huy động như: tiết kiệm có kỳ hạn đa

dạng, đa dạng hình thức thanh toán lãi, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu ngân hàng...tạo môi trường thuận lợi để người gửi có thể chọn lựa loại hình phù hợp với nhu cầu gửi tiền của mình, đồng thời cần tăng cường các tiện ích để phục vụ tốt cho nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng cũng góp phần làm tăng số dư tiền gửi tại ngân hàng. Ngoài ra mặt bằng lãi suất huy động cũng là yếu tố quan trọng để xác định “giá” cho vay, điều này cũng gián tiếp ảnh hưởng đến mở rộng qui mô tín dụng.

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động so sánh qua các năm giúp chúng ta đánh giá được quy mô tăng trưởng nguồn vốn của một ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó phân tích cơ cấu vốn huy động trong tổng nguồn cũng cho thấy sự chuyển biến của từng loại hình huy động, qua đó giúp chúng ta phân tích giá cả của vốn huy động qua từng thời kỳ để có những quyết định về giá, cũng như có những điều chỉnh kịp thời về lãi suất và quy mô huy động, đảm bảo lợi nhuận mang lại.

1.2.5.2 Tăng quy mô tín dụng

Trong hoạt động của các NHTM, bên cạnh việc tăng trưởng nguồn vốn huy động thì tăng quy mô tín dụng cũng chiếm vai trò trọng yếu trong hoạt động ngân hàng. Đặc biệt là trong điều kiện tín dụng vẫn là hoạt động cơ bản mang lại nguồn thu nhập chính cho ngân hàng. Theo đánh giá của các chuyên gia ngân hàng thì hiện tại dư nợ tín dụng vẫn chiếm từ 80% - 90% thu nhập của một NHTM.

Nói đến tăng quy mô tín dụng là nói đến tăng số lượng khách hàng, tăng dư nợ tín dụng trên một khách hàng, Ngoài ra tăng quy mô tín dụng còn là tăng phạm vi không gian hệ thống cung cấp tín dụng trên từng địa bàn địa phương, từng vùng, khu vực đảm bảo mạng lưới cấp tín dụng là kênh dẫn vốn để tăng trưởng dư nợ tín dụng..

Tăng quy mô tín dụng còn được thực hiện trên cơ sở đa dạng hoá các đối tượng cho vay, mở rộng đối tượng khách hàng phục vụ. Việc xây dựng các mức lãi suất cho vay đối với khách hàng một cách linh hoạt, đi đôi với việc cung cấp các loại hình bảo lãnh thích hợp cũng góp phần mở rộng tín dụng.

Qui mô tín dụng được đánh giá thông qua doanh số cho vay, dư nợ cho vay đối với các ngành, các thành phần kinh tế hoặc đối với từng nhóm khách hàng cụ thể. Mở rộng qui mô tín dụng góp phần mở rộng qui mô sản xuất kinh doanh của các đối tượng vay (hộ cá thể, doanh nghiệp), của các thành phần kinh tế, giúp họ phát huy hết tiềm năng của mình góp phần vào phát triển nền kinh tế đất nước.

1.2.5.3 Mở rộng phương thức cấp tín dụng

Cấp tín dụng có nhiều hình thức, căn cứ vào cách đánh giá ta có thể phân thành nhiều hình thức cấp tín dụng chẳng hạn: nếu căn cứ theo loại thì có tín dụng ngắn hạn, trung hạn, dài hạn; nếu căn cứ theo tính chất thì có tín dụng thông thường, tín dụng ưu đãi... các hình thức này cũng được xem xét, đánh giá theo tỷ trọng của từng loại trong cơ cấu tín dụng để xác định mức độ hợp lý với nguồn vốn huy động.

Mở rộng tín dụng còn thể hiện thông qua việc đa dạng hóa phương thức cấp tín dụng. Hiện tại các NHTM có các phương thức cấp tín dụng cụ thể như:

- *Đối với cho vay*: có cho vay từng lần; cho vay theo hạn mức; cho vay theo dự án đầu tư; cho vay đồng tài trợ; cho vay trả góp; cho vay tiêu dùng, cho vay qua thẻ...

- *Đối với chiết khấu*: có chiết khấu giấy tờ có giá như: Kỳ phiếu, Trái phiếu chính phủ; chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu.

- *Đối với bảo lãnh*: có bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh đối ứng, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh hoàn ứng, bảo lãnh bảo hành, bảo lãnh vay vốn.

Việc đa dạng hóa các hình thức, phương thức cấp tín dụng sẽ giúp ngân hàng có thêm nhiều sản phẩm dịch vụ để phục vụ cho nhu cầu đa dạng của khách hàng, tạo điều kiện cho khách hàng lựa chọn hình thức phù hợp cho mục đích kinh doanh của mình. Trong điều kiện cạnh tranh của cơ chế thị trường, ngân hàng nào có danh mục sản phẩm càng phong phú, đa dạng, tiện lợi sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn, là cơ sở cơ bản để mở rộng tín dụng và đánh giá việc mở rộng tín dụng.

1.2.5.4 Nâng cao chất lượng tín dụng

Để đảm bảo mở rộng tín dụng ngoài việc tăng trưởng nguồn vốn, tăng cường quy mô tín dụng, mở rộng hình thức cấp tín dụng thì việc nâng cao chất lượng tín dụng cũng không kém phần quan trọng. Như đã phân tích ở trên, đồng tiền cấp tín dụng sau một thời gian nhất định theo thỏa thuận giữa bên cho vay và bên đi vay sẽ quay trở về ngân hàng thể hiện qua việc thanh toán vốn vay gốc và lãi đúng hạn, đây được đánh giá là một khoản tín dụng tốt. Đồng tiền thu hồi sẽ được tiếp tục quay vòng để tăng lợi nhuận. Một khoản tín dụng xấu sẽ dẫn đến làm mất vốn và điều tất yếu là vốn để tài trợ tín dụng sẽ dần bị thu hẹp. Do vậy, hầu hết các NHTM đều rất quan tâm đến chất lượng các khoản tín dụng, nó là thước đo hiệu quả kinh doanh, hiệu quả quản lý của một ngân hàng.

Nâng cao chất lượng tín dụng phụ thuộc vào nhiều nhân tố chủ quan như: quy trình quản lý tín dụng, quy trình kiểm tra giám sát khoản vay, trình độ nghiệp vụ, đạo đức cán bộ ... và khách quan như: sự thay đổi cơ chế chính sách của Nhà nước, thiên tai, dịch bệnh. Do vậy, để hạn chế rủi ro tín dụng các ngân hàng thường sử dụng một số biện pháp phòng ngừa như: tăng cường

tài sản bảo đảm, trích lập dự phòng rủi ro, thất chặt quy trình quản lý... Một số chỉ tiêu thường được sử dụng để đánh giá chất lượng tín dụng là: tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ; tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ, vòng quay vốn tín dụng.

Mở rộng tín dụng là một khái niệm cụ thể, song để thực hiện được đòi hỏi chúng ta phải đánh giá một cách đầy đủ và chính xác thông qua các chỉ tiêu như đã nêu, đồng thời đặt nó trong mối quan hệ tổng thể với các chỉ tiêu kinh tế tài chính khác để có cách nhìn nhận toàn diện hơn.

1.2.5.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng tín dụng

Trong bất kỳ hoạt động nào trong xã hội ít hay nhiều đều chịu sự tác động của các nhân tố bên trong lẫn bên ngoài, việc xác định được các nhân tố tác động sẽ giúp chúng ta tháo gỡ những khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện hoặc lợi dụng để khai thác có hiệu quả. Mở rộng tín dụng ngân hàng đối với khu vực KTTN cũng không nằm ngoài mục tiêu đó. Việc tìm kiếm, phân tích, giải quyết tốt các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng tín dụng sẽ giúp chúng ta tìm ra các giải pháp nhằm thực hiện tốt hơn định hướng kinh doanh của ngân hàng trong đó có mở rộng qui mô tín dụng đảm bảo an toàn, hiệu quả, giảm thiểu rủi ro.

Có thể chia các nhân tố ảnh hưởng ra làm 2 nhóm: nhóm nhân tố khách quan và nhóm nhân tố chủ quan:

**** Các nhân tố khách quan***

Một là nhân tố kinh tế: Toàn bộ nền kinh tế là một hệ thống gồm nhiều hoạt động kinh tế có mối quan hệ biện chứng, ràng buộc và phụ thuộc lẫn nhau, bất kỳ một sự biến động nào cũng đều gây ảnh hưởng đến các lĩnh vực còn lại. Hoạt động ngân hàng nói chung, và hoạt động tín dụng ngân hàng nói riêng là hoạt động hết sức nhạy cảm. Do vậy sự biến động về kinh tế sẽ có tác động mạnh đến hoạt động ngân hàng.

Nền kinh tế ổn định, tăng trưởng cao, môi trường kinh doanh ít biến động, thuận lợi thì doanh nghiệp càng có điều kiện để đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh để tìm kiếm lợi nhuận, nhờ vậy hoạt động tín dụng ngân hàng có cơ hội phát triển và mở rộng. Ngược lại, khi môi trường kinh doanh không thuận lợi, thiếu ổn định, nhiều doanh nghiệp làm ăn thua lỗ dẫn đến phá sản thì đồng vốn của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng và khả năng thu hồi sẽ khó khăn hơn.

Hai là nhân tố xã hội: Một xã hội công bằng, văn minh, trình độ dân trí cao, tin tưởng lẫn nhau...tất cả đều ảnh hưởng trực tiếp tới mối quan hệ giữa doanh nghiệp và ngân hàng. Với điều kiện an ninh không đảm bảo, an toàn xã hội kém sẽ tác động đến tâm lý không yên tâm của các nhà đầu tư dẫn đến việc đầu tư vốn cũng như vay vốn tín dụng cũng bị ảnh hưởng. Ngược lại, khi môi trường ổn định, an toàn thì sẽ khuyến khích các doanh nghiệp mở rộng sản xuất kinh doanh và khi đó nhu cầu vay vốn sẽ tăng nhanh và tín dụng ngân hàng có cơ hội mở rộng và phát triển.

Ba là nhân tố về pháp lý: Môi trường pháp lý ảnh hưởng rất lớn đến mọi hoạt động của nền kinh tế. Hoạt động của các doanh nghiệp nói chung và hoạt động của các NHTM nói riêng đều có quyền tự chủ về hoạt động sản xuất kinh doanh trong khuôn khổ của pháp luật và được pháp luật bảo vệ. Tuy nhiên nếu hành lang pháp lý không đồng bộ, thiếu tính ổn định, còn nhiều khe hở thì sẽ gây khó khăn cho hoạt động của toàn bộ nền kinh tế nói chung và cho hoạt động của các NHTM nói riêng. Trái lại, trong môi trường pháp lý đồng bộ, Luật pháp quy định chặt chẽ, rõ ràng sẽ là hành lang pháp lý vững chắc góp phần giúp các NHTM cạnh tranh lành mạnh, hoạt động tín dụng được pháp luật hỗ trợ và bảo vệ để giải quyết các tranh chấp, xử lý khiếu nại, khởi kiện...giúp cho môi trường tín dụng được an toàn và lành mạnh.

** Các nhân tố chủ quan*

Như đã trình bày, việc mở rộng tín dụng không những chịu tác động của các nhân tố bên ngoài mà còn bị ảnh hưởng bởi các nhân tố bên trong như chính sách, thể lệ, chế độ tín dụng, thông tin tín dụng, khả năng về nguồn vốn, về công tác tổ chức bộ máy, về nguồn nhân lực, hoạt động Marketing của ngân hàng và đặc biệt là tình hình sản xuất kinh doanh của chính bản thân doanh nghiệp.

Một là các nhân tố thuộc về khu vực KTTN : doanh nghiệp vừa là bên cung ứng vốn tín dụng (khi thừa vốn) vừa đại diện cho bên có nhu cầu vay vốn (khi thiếu vốn). Khi cung ứng vốn cho ngân hàng họ mong đợi nhận được từ ngân hàng một khoản lãi từ tiền gửi hoặc mong muốn được hưởng dịch vụ thanh toán thuận tiện hay các tiện ích khác từ ngân hàng. Sự tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng sẽ là cơ hội để tạo lập tính ổn định của nguồn vốn. Đối với người vay vốn, họ mong muốn được đáp ứng đầy đủ vốn theo nhu cầu cần thiết, với thủ tục nhanh gọn, thời gian cho vay phù hợp và lãi suất hợp lý. Nếu thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng thì việc mở rộng tín dụng ngày càng phát triển.

Khi đồng vốn ngân hàng được khách hàng sử dụng đúng mục đích, có hiệu quả sẽ đem lại lợi nhuận cho họ và khả năng trả nợ cho ngân hàng được bảo đảm cả gốc và lãi, góp phần tăng nhanh vòng quay vốn tín dụng, tín dụng có khả năng mở rộng, hiệu quả vốn vay mang lại cao. Ngược lại, khi khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích, trình độ năng lực quản lý hạn chế, phương án kinh doanh kém hiệu quả...hoặc vốn kinh doanh chủ yếu là vốn vay...đều ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả vốn và lãi vay, sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến việc mở rộng tín dụng.

Hai là các nhân tố thuộc về ngân hàng: Các chính sách, thể lệ tín dụng, quy trình tín dụng, thông tin tín dụng, lãi suất...đều có tác động trực tiếp và

manh mẽ đến mở rộng tín dụng. Một ngân hàng có chính sách linh hoạt, nhạy bén, đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng thì ngân hàng đó sẽ thành công trong mục tiêu mở rộng tín dụng của mình. Trong nền kinh tế thị trường, cạnh tranh giữa các ngân hàng là vấn đề tất yếu, với những chính sách thích hợp, linh hoạt sẽ giúp cho ngân hàng có cơ hội thành công cao hơn và ngược lại.

Sự kết hợp hài hòa, nhịp nhàng giữa các khâu trong quy trình tín dụng sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng phát huy được mặt mạnh, đồng thời phát hiện kịp thời những hạn chế để có biện pháp điều chỉnh, can thiệp nhằm sớm ngăn chặn và hạn chế rủi ro có thể xảy ra. Tuy nhiên trong quy trình tín dụng của mình, mỗi một ngân hàng đều có chiến lược linh hoạt riêng, trong từng trường hợp phải bảo vệ lợi ích của khách hàng và bản thân ngân hàng. Điều này sẽ giúp gây được thiện cảm với khách hàng.

Ngoài ra việc nắm bắt các thông tin là vấn đề rất có ý nghĩa. Trong cơ chế thị trường ai nắm bắt được nhiều thông tin chính xác, kịp thời thì không những chất lượng tín dụng được đảm bảo mà thông qua đó cơ hội thành công sẽ cao hơn. Nắm bắt thông tin cũng là cơ sở để mở rộng tín dụng đúng đối tượng có nhu cầu, bảo đảm an toàn vốn vay.

Ngoài những nhân tố trên thì bộ máy tổ chức, con người, trang thiết bị hiện đại, năng lực Marketing của ngân hàng...đều có tác dụng nhất định đến mục tiêu mở rộng tín dụng của ngân hàng. Muốn đạt được mục tiêu định hướng các ngân hàng cần xây dựng được các biện pháp, đưa ra các giải pháp để phát huy thế mạnh, khắc phục điểm yếu của ngân hàng mình, có như vậy mới đủ khả năng thích ứng với môi trường cạnh tranh ngày càng phát triển.

1.2.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng ngân hàng đối với kinh tế tư nhân

Tín dụng tuy là một hoạt động của riêng ngành ngân hàng, nhưng lại ảnh hưởng đến rất nhiều ngành nghề và lĩnh vực khác. Cũng như vậy, có rất nhiều yếu tố về kinh tế- xã hội và nhân văn tác động đến hoạt động tín dụng ngân hàng.

1.2.6.1 Các nhân tố bên ngoài

Mỗi chủ thể hay một hoạt động muốn tồn tại và phát triển phải đặt trong một môi trường nhất định. Đối với hoạt động tín dụng ngân hàng chịu sự tác động của các nhân tố sau:

- *Thứ nhất*, là các yếu tố thuộc về môi trường pháp lý. Đây là nền tảng và khuôn khổ để ngân hàng có thể triển khai hoạt động tín dụng. Nếu hệ thống pháp lý đầy đủ và đồng bộ, ngân hàng sẽ dễ dàng triển khai và phát triển các hoạt động. Ngược lại, với một hệ thống các văn bản pháp quy rườm rà, không sát với thực tế và thiếu đồng bộ sẽ khó cho người đi vay lẫn người cho vay, người nhận gửi lẫn người gửi tiền. Hệ thống pháp lý liên quan đến hoạt động TDNH đối với kinh tế tư nhân rất đa dạng và do nhiều chủ thể ban hành và điều chỉnh. Từ luật hoạt động tín dụng đến các qui định về năng lực hành vi của luật dân sự, từ các qui định về cây con, lĩnh vực dịch vụ được nuôi trồng, sản xuất đến định hướng ngành nghề. Các quy định này nếu không có sự nhất quán và đồng bộ thì sẽ rất khó cho ngân hàng khi muốn triển khai hoạt động tín dụng.

- *Thứ hai*, chủ trương chính sách của Nhà nước liên quan đến khu vực kinh tế tư nhân. Nếu các cơ quan công quyền có chủ trương đẩy mạnh sự phát triển của khu vực này, ngân hàng sẽ có cơ sở để mở rộng hoạt động của mình. Ngược lại, chính sách hạn chế hoặc không ủng hộ sẽ kéo theo sự chững lại của hoạt động TDNH.

- *Thứ ba*, mức độ ổn định về kinh tế vĩ mô thông qua hành vi của các chủ thể ảnh hưởng đến hoạt động TDNH nói chung và hoạt động TDNH đối với kinh tế tư nhân nói riêng. Kinh tế vĩ mô ổn định với các biến số giá cả, lãi suất, lạm phát ổn định sẽ làm cho khách hàng của hoạt động TDNH trong khu vực kinh tế tư nhân có nhiều cơ hội phát triển sản xuất và như thế sẽ tăng thêm nhu cầu về dịch vụ tín dụng. Sự ổn định về lạm phát và lãi suất tạo tâm lý yên tâm cho người gửi tiền, từ đó tạo nguồn vốn lớn và ổn định cho hệ thống ngân hàng. Kinh tế vĩ mô ổn định cũng sẽ góp phần tạo điều kiện cho người vay có điều kiện ổn định sản xuất, tạo nguồn thu để trả nợ ngân hàng. Ngược lại sự bất lợi về kinh tế vĩ mô sẽ kéo theo sự trì trệ và có thể dẫn đến sự đổ vỡ của hệ thống tín dụng.

Chu kỳ phát triển kinh tế có tác động không nhỏ đến hoạt động kinh doanh tiền tệ. Trong thời kỳ đình trệ, sản xuất – kinh doanh bị thu hẹp, hoạt động kinh doanh tiền tệ gặp nhiều khó khăn trên tất cả các lĩnh vực. Nhu cầu vốn tín dụng giảm trong thời kỳ này và nếu vốn tín dụng đó được thực hiện cũng khó có thể sử dụng có hiệu quả hoặc trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Ngược lại, thời kỳ hưng thịnh, nhu cầu vốn tín dụng tăng, rủi ro tín dụng cũng bớt đi, nhưng cũng không loại trừ trường hợp do chạy đua trong sản xuất kinh doanh, nạn đầu cơ tích trữ, làm cho nhu cầu vốn tín dụng tăng lên quá cao và có nhiều khoản tín dụng được thực hiện. Những khoản này cũng khó được hoàn trả nếu sự phát triển sản xuất kinh doanh không có kế hoạch nói trên dẫn đến suy thoái và khủng hoảng kinh tế.

- *Thứ tư* là các nhân tố xã hội. Quan hệ và hoạt động kinh doanh ngân hàng là sự kết hợp giữa 3 nhân tố: khách hàng, ngân hàng và sự tín nhiệm, trong đó, sự tín nhiệm là cầu nối mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng. Ngân hàng có tín nhiệm càng cao thì thu hút được khách hàng càng nhiều. Khách hàng có tín nhiệm đối với ngân hàng thường được vay vốn dễ dàng và

có thể được vay với lãi suất thấp hơn so với các đối tượng khác. Tín nhiệm là tiền đề, điều kiện để không ngừng cải tiến chất lượng hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Ngoài những yếu tố nêu trên, còn có những yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của ngân hàng như: đạo đức xã hội có liên quan đến rủi ro trong tín dụng, trong trường hợp lợi dụng lòng tin để lừa đảo, hoặc do trình độ dân trí không cao, kém hiểu biết dẫn đến hiểu chưa đúng bản chất hoạt động ngân hàng nói chung cũng như hoạt động tín dụng nói riêng, làm ăn kém hiệu quả, không phát huy tốt các chức năng, các phương tiện tín dụng... Bên cạnh đó, sự biến động tình hình kinh tế, chính trị, xã hội ở nước ngoài cũng có ảnh hưởng tới mở rộng hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- *Thứ năm*, nhân tố môi trường tự nhiên. Đây là nhân tố gián tiếp ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung.

Việt Nam là nước có khí hậu nhiệt đới gió mùa, thiên tai, dịch bệnh thường xuyên xảy ra. Điều kiện khí hậu có ảnh hưởng rất lớn đến một số ngành, đặc biệt là những ngành có liên quan đến nông nghiệp, thủy sản, hàng hải. Vì thế, việc đầu tư của NHNo&PTNT Việt Nam vào những ngành này có thể dẫn đến những rủi ro do môi trường tự nhiên gây ra, làm ảnh hưởng xấu đến kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng.

1.2.6.2 Các nhân tố bên trong

Là một chủ thể trong mối quan hệ giao dịch với khách hàng, các yếu tố nội tại của ngân hàng đóng vai trò hết sức quan trọng đối với việc mở rộng hoạt động tín dụng trong khu vực nông nghiệp, nông thôn.

Nền kinh tế nước ta đang trong thời kỳ chuyển đổi nền cơ chế và chính sách cũng đang trong quá trình thay đổi và hoàn thiện. Chính sách tín dụng trong thời gian qua có những đổi mới cơ bản theo cơ chế thị trường nên đã góp phần quan trọng trong việc thực thi chính sách tín dụng của Đảng và Nhà

nước, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và kiềm chế lạm phát có hiệu quả. Nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành công hay thất bại của một NHTM. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật, đường lối chính sách của Nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Điều đó cũng có nghĩa là chất lượng hoạt động tín dụng phụ thuộc vào việc xây dựng chính sách tín dụng có đúng đắn hay không. Bất cứ NHTM nào muốn có chất lượng hoạt động tín dụng đều phải có chính sách tín dụng rõ ràng, thích hợp của ngân hàng mình. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng là thu lợi nhuận và chủ yếu thu từ hoạt động tín dụng, nên chính sách tín dụng tốt sẽ là một nhân tố quan trọng tác động đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

Hệ thống các chi nhánh được phân bổ hợp lý theo mật độ dân cư là điều kiện tiên quyết tạo điều kiện cho người dân có thể tiếp cận được các dịch vụ của ngân hàng. Người dân sẽ rất khó giao dịch nếu ngân hàng ở quá xa khu vực sinh sống và sản xuất. Tuy nhiên, để có thể mở một chi nhánh, ngân hàng phải bỏ ra rất nhiều chi phí. Do vậy, ngân hàng cần thiết phải thiết lập sự cân bằng giữa chi phí và lợi ích.

Các yếu tố về đội ngũ nhân lực. Đây là nguồn quan trọng nhất quyết định sự thành công hay thất bại, mở rộng hay thu hẹp hoạt động của một ngân hàng nói chung. Với đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, nắm vững và vận dụng linh hoạt qui trình tín dụng, hoạt động tín dụng sẽ có cơ hội phát triển, các rủi ro được kiềm chế. Với tinh thần hợp tác và thái độ phục vụ vì khách hàng, các nhân viên sẽ góp phần tạo dựng một hình ảnh tốt đẹp về ngân hàng trong lòng khách hàng mà đa số trong họ những suy nghĩ thiếu thiện cảm về ngân hàng. Ngược lại, với đội ngũ nhân viên với trình độ nghiệp vụ

yếu, tinh thần làm việc bê trễ và không có đạo đức nghề nghiệp, hoạt động tín dụng sẽ có thể bị đổ bể chứ đừng nói đến khả năng mở rộng.

Mặc dù là ngân hàng phục vụ khu vực nông nghiệp, nông thôn nhưng không thể phủ nhận vai trò của công nghệ ngân hàng đối với triển vọng mở rộng hoạt động tín dụng. Với hệ thống các thiết bị và công nghệ hiện đại, các thao tác và qui trình sẽ được rút ngắn tạo điều kiện thoả mãn cho khách hàng, từ đó giảm thiểu chi phí hoạt động ngân hàng. Công nghệ còn giúp cho việc báo cáo tình hình, điều chuyển vốn dư thừa hoặc thiếu giữa các chi nhánh trong hệ thống trở nên thuận lợi hơn, góp phần vào mở rộng hoạt động tín dụng.

Công nghệ ngân hàng càng được hiểu rộng hơn ở khía cạnh sự linh hoạt và đa dạng của các sản phẩm tín dụng. Các thông số của sản phẩm về kỳ hạn, phương thức nhận gửi, thanh toánnếu được thiết kế phù hợp với nhu cầu của khách hàng sẽ góp phần quyết định tác động đến nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng, từ đó tạo điều kiện để mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng. Ngược lại nếu chủ quan áp đặt những sản phẩm, ngân hàng có nguy cơ đánh mất khách hàng thậm chí dẫn đến rủi ro tín dụng.

Trong bối cảnh hiện nay, năng lực tài chính cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến khả năng huy động và cấp tín dụng của các NHTM. Để đảm bảo an toàn trong hoạt động, pháp luật qui định ngân hàng chỉ được phép huy động và cho vay số tiền tối đa theo tỷ lệ với vốn tự có. Tuy mỗi quốc gia mà tỷ lệ này có thể khác nhau. Lý thuyết quản trị ngân hàng hiện đại đã đưa ra hệ số Cook, là tỷ lệ giữa vốn tài sản và tổng tài sản của ngân hàng. Hệ số này là một tiêu chí để đánh giá mức độ an toàn trong hoạt động của ngân hàng. Trong khi đó, uy tín và độ an toàn trong hoạt động của ngân hàng lại là một tiêu chí quyết định đến tâm lý của người gửi tiền. Lý thuyết và thực tiễn đều cho thấy, những người gửi tiết kiệm ngân hàng là những người không ưa mạo

hiêm vì họ sẵn sàng chấp nhận một mức lãi suất thấp hơn các hình thức đầu tư khác nhưng không ổn định. Chính vì thế họ sẽ chọn ngân hàng nào hoạt động có hiệu quả để gửi tiền. Cũng theo qui định của pháp luật quy mô một món vay không được quá 15% vốn tự có của ngân hàng. Do đó, nếu năng lực tài chính thấp, ngân hàng sẽ không đáp ứng được những khoản vay trung dài hạn có qui mô lớn của khách hàng.

Với đối tượng khách hàng thuộc khu vực nông nghiệp, nông thôn, mối quan hệ giữa ngân hàng với các tổ chức chính quyền, xã hội ở địa phương có ý nghĩa hết sức quan trọng. Các tổ chức này là đối tác, là một kênh để ngân hàng triển khai các sản phẩm của mình và tiếp cận với người dân. Nếu xây dựng được mối quan hệ hiệu quả, ngân hàng sẽ có cơ hội giảm thiểu chi phí hoạt động và tiếp cận đầy đủ các đối tượng khách hàng trong phạm vi lãnh thổ ngân hàng hoạt động.

CHƯƠNG 2:

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KINH TẾ TƯ NHÂN TẠI NHNo&PTNT TỈNH QUẢNG NAM

2.1 Đặc điểm tình hình của tỉnh Quảng Nam ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT Quảng Nam

2.1.1 Sơ lược về sự ra đời và phát triển của NHNo&PTNT Quảng Nam

Ngày 16/12/1996 NHNo&PTNT Quảng Nam được Chủ tịch Hội đồng quản trị kiêm Tổng giám đốc NHNo&PTNT Việt Nam ký quyết định thành lập trên cơ sở tách ra từ Sở Giao dịch III NHNo&PTNT thành phố Đà Nẵng theo quyết định số 515/NHNo-02. Trong quá trình tồn tại và phát triển của mình, NHNo&PTNT Quảng Nam đã góp phần nhất định trong việc thực thi các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn.

** Về cơ cấu tổ chức bộ máy*

Từ một ngân hàng gặp không ít khó khăn chung trong bước đầu của một tỉnh mới tái lập vào thời điểm lúc bấy giờ. Ngân hàng cấp huyện có từ thời bao cấp, phần lớn đã xuống cấp; cán bộ, nhân viên làm công tác tín dụng thì còn nặng nề tư duy bao cấp, chưa được đào tạo về kinh tế thị trường; nguồn vốn trước đó tập trung vào các doanh nghiệp quốc doanh, phần đông bị thua lỗ, phá sản...Đứng trước nhiều khó khăn, NHNo&PTNT Quảng Nam đã tranh thủ sự ủng hộ của các cấp, các ngành và bằng những giải pháp và định hướng đúng đắn, NHNo&PTNT Quảng Nam đã mạnh dạn theo dõi, đào tạo và bổ nhiệm cán bộ vào các chức danh quan trọng và chính những cán bộ đã qua kinh nghiệm thực tiễn sẽ có điều kiện phát huy năng lực chỉ đạo điều hành và công tác tốt đồng thời bổ sung thêm một lượng nhân viên mới, có kiến thức, phù hợp với công việc. Các nhân viên được tuyển dụng hầu hết đều tốt nghiệp đại học về ngân hàng. Lực lượng mới này đã nhanh chóng đáp ứng

được yêu cầu của công việc cũng như tiếp thu kịp thời những thay đổi mới để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Sự kết hợp giữa hai lực lượng lao động này đã tạo nên một hiệu quả tốt trong công việc, tạo được sự bổ sung hỗ trợ cho nhau, giúp cho đội ngũ nhân viên trẻ học hỏi tích lũy được kinh nghiệm của các đàn anh đàn chị đi trước, cũng như lực lượng nhân viên lâu năm cũng sẽ tăng khả năng nắm bắt được những yêu cầu mới của nền kinh tế.

**Bảng 2.1: Sự thay đổi nguồn nhân lực của
NHNo&PTNT Quảng Nam**

Chỉ tiêu	Năm 1996		Năm 2009	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tổng số CBVC (người)	239	100	412	100
<i>Trong đó:</i>				
- Trên đại học	0	0	29	7,03
- Đại học	66	27,6	354	85,93
- Cao đẳng, trung cấp	173	72,4	29	7,04

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ và đào tạo NHNo&PTNT Quảng Nam)

Nếu như lúc mới thành lập, số cán bộ công nhân viên là 239 người trong đó 27,6% có trình độ đại học, 63,8% có trình độ trung cấp, 8,6% có trình độ sơ cấp. Đến thời điểm hiện nay, tổng số cán bộ công nhân viên toàn tỉnh lên đến 412 người trong đó trình độ đại học và trên đại học chiếm gần 93% và hiện có 20% trong số này đang theo học cao học và đại học bằng 2.

Đây là biểu hiện tốt có tác động tích cực đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian đến. Bởi vì kinh doanh trong cơ chế hiện nay thì một trong những tiêu chí thúc đẩy sự phát triển kinh doanh và cạnh tranh với các TCTD khác đó là trình độ chuyên môn của cán bộ. Trong đội ngũ cán bộ được đào tạo và đào tạo lại chiếm đa phần là lĩnh vực chuyên môn về ngân hàng, ngoại ngữ và tin học. Điều này cho thấy công tác đào tạo nhất là đào tạo chuyên môn đã được tập trung đúng hướng.

** Về mạng lưới hoạt động*

Đây là điều kiện tiên quyết để chi nhánh chiếm lĩnh thị phần, tăng tốc độ cho vay. Từ năm 1996 chi nhánh đó chủ động khảo sát tiềm năng kinh tế, điều kiện giao thông và tiềm năng vốn của dân cư theo từng cụm xóm để tổ chức thành lập các cơ sở giao dịch, tạo thuận lợi cho chi nhánh mở rộng qui mô tín dụng theo hướng tăng nhanh đầu tư cho vay hộ và khai thác tiềm năng vốn dân cư trên địa bàn. Theo đó mạng lưới các ngân hàng liên xã được hình thành trải khắp trong toàn tỉnh kể cả vùng sâu, vùng xa, đưa vốn tín dụng về tận nơi cho các hộ nông dân. Nhờ đó, từ chỗ chỉ có 14 chi nhánh cấp 3, 12 ngân hàng liên xã, đến nay hệ thống mạng lưới của chi nhánh gồm 1 hội sở giao dịch, 29 chi nhánh cấp 2 phụ thuộc, 7 chi nhánh cấp 3 và 7 phòng giao dịch thuộc chi nhánh cấp 2 ở tất cả các huyện thị, các khu, cụm công nghiệp, khu kinh tế mở Chu Lai. Nhờ vậy, đến năm 2009 trên địa bàn tỉnh không còn xã trắng về tín dụng.

Qua mạng lưới cho thấy chi nhánh đặc biệt quan tâm đến ngân hàng liên xã, phương để mở rộng mạng lưới hoạt động kinh doanh. Ngân hàng liên xã, phương đã thực sự trở thành hệ thống chân rết hoạt động có hiệu quả, khai thác triệt để tiềm năng kinh tế địa phương, đưa hoạt động NHNo&PTNT Quảng Nam trở thành gần gũi và ngày càng cần thiết cho đông đảo đối tượng khách hàng.

** Về trình độ công nghệ*

Trong thời gian qua, cùng với việc mở rộng mạng lưới chi nhánh đến cấp liên xã và các phòng giao dịch, NHNo&PTNT Quảng Nam cũng đã chú trọng đầu tư đổi mới công nghệ ngân hàng nhằm từng bước hiện đại hoá qui trình giao dịch, tạo thuận lợi cho khách hàng hầu hết là những người ở xa trung tâm. Việc hiện đại hoá công nghệ ngân hàng còn cho phép thiết lập các mối quan hệ trực tuyến, các chi nhánh trong cùng hệ thống giúp tiết kiệm thời

gian và chi phí giao dịch. Tuy nhiên, do mạng lưới quá rộng và phân bố không tập trung nên đầu tư 1 hệ thống thiết bị đồng bộ và hiện đại đòi hỏi chi phí rất cao. Chính vì vậy, tính đến hiện nay, công nghệ của NHNo&PTNT Quảng Nam vẫn còn hạn chế so với các NHTM khác trên địa bàn.

2.1.2 Tình hình phát triển kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Trong những năm gần đây, tốc độ đô thị hóa trên địa bàn tỉnh Quảng Nam diễn ra nhanh chóng, khu công nghiệp, khu kinh tế mở, khu dân cư tập trung ra đời, đi vào hoạt động và phát triển. Kinh tế tư nhân của tỉnh Quảng Nam đã có chỗ đứng nhất định, hoạt động trên nhiều lĩnh vực khác nhau, phục vụ cho kinh tế địa phương, cung cấp sản phẩm cho tỉnh nhà và xuất khẩu.

2.1.2.1 Về số lượng

Cùng với những chính sách đổi mới, với sự tác động tích cực của Luật doanh nghiệp khu vực kinh tế dân doanh đã phát triển khá nhanh về mặt số lượng và tương đối ổn định. Giai đoạn từ 2004 – 2006 lũy kế có 904 doanh nghiệp được thành lập, đến giai đoạn 2007 – 2009 số doanh nghiệp thành lập mới đã tăng lên 2.110 doanh nghiệp.

Về kinh tế hộ cũng có những chuyển biến tích cực, nhờ sự cải tiến quy trình cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh theo hướng đơn giản, gọn nhẹ và hỗ trợ cho các hộ thực hiện đăng ký, nên số hộ có đăng ký kinh doanh cũng tăng lên đáng kể. Năm 2005, số hộ đăng lý kinh doanh chiếm 37.41% tổng số hộ trên địa bàn, kể từ sau khi Luật doanh nghiệp có hiệu lực số hộ đăng lý tăng mạnh chiếm 61% tổng số hộ đến thời điểm 2009. Số lượng hộ đăng ký năm 2005 là 15.332 hộ đến 2009 đã tăng lên 16.657 hộ.

2.1.2.2 Về cơ cấu

Với những cơ chế chính sách khuyến khích kinh tế dân doanh phát triển, cùng với sự quan tâm của UBND Tỉnh Quảng Nam trong phát triển khu vực KTTN với phương châm đồng hành cùng doanh nghiệp. Khu vực KTTN

trên địa bàn Tỉnh Quảng Nam trong những năm qua đã phát triển mạnh, hoạt động của khu vực KTTN mở rộng ra các lĩnh vực ngành nghề và ngày càng có nhiều đóng góp quan trọng trong sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Loại hình kinh tế hộ cũng có những chuyển biến trong cơ cấu ngành nghề, do tốc độ đô thị hóa diễn ra nhanh trong những năm vừa qua đã thu hẹp kinh tế hộ ở khu vực Nông nghiệp, những ngành phát triển là ngành nghề buôn bán nhỏ, các dịch vụ thuần túy như ăn uống, nhà trọ...chiếm trên 70%. Số hộ có đăng ký ngành nghề đánh bắt thủy sản không nhiều, một số đã bắt đầu chuyển sang lĩnh vực kinh doanh vận tải hàng hóa, vận tải khách theo cơ chế liên kết với các Hợp tác xã vận tải, với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực vận tải...

2.1.2.3 Về quy mô

- Sự phát triển nhanh về số lượng các doanh nghiệp dân doanh, cũng như số hộ đăng ký kinh doanh đã kéo theo sự gia tăng nguồn vốn để đầu tư vào sản xuất kinh doanh. Năm 2005 tổng số vốn đăng ký của các doanh nghiệp dân doanh là 3.844 tỷ đồng, đến năm 2009 tổng vốn đăng ký là 8.737 tỷ đồng. Nguồn vốn này đã đóng vai trò quan trọng trong sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Mặc dù vốn của các doanh nghiệp có tốc độ tăng trưởng qua từng năm, nhưng nếu xét về góc độ quy mô vốn để phân loại doanh nghiệp thì quy mô doanh nghiệp dân doanh ở Quảng Nam chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ và vừa.

- Bên cạnh vốn kinh doanh của từng doanh nghiệp có xu hướng tăng thì vốn tín dụng do các NHTM trên địa bàn tài trợ cho đối tượng này cũng được tháo gỡ những vướng mắc, tạo điều kiện dễ dàng cho việc tiếp cận vốn thuận lợi hơn.

Với những đổi mới về cơ chế chính sách, nhất là giai đoạn sau khi Luật doanh nghiệp có hiệu lực, khu vực KTTN đã có nhiều dấu hiệu khởi sắc hơn phát triển cả về số lượng, mở rộng về lĩnh vực hoạt động, tăng trưởng về quy mô vốn.

2.1.3 Thị phần của NHNo&PTNT Quảng Nam trên địa bàn tỉnh Quảng Nam

Ngay từ khi chia tách tỉnh từ đầu năm 1997, Ngân hàng Quảng Nam được hình thành với một hệ thống tương đối hoàn chỉnh gồm: Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước (NHNN), chi nhánh NHNo&PTNT, chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển (NHĐT&PT), chi nhánh Ngân hàng Công thương (NHCT), chi nhánh Ngân hàng phục vụ người nghèo và tiếp nhận 4 Quỹ tín dụng nhân dân cơ sở Điện Thọ, Gò Nổi, Điện Dương, Minh An. Đến nay, hệ thống ngân hàng trên địa bàn Quảng Nam đã hoàn thiện và phát triển bao gồm Chi nhánh NHNN Quảng Nam và các loại hình TCTD như sau: Chi nhánh NHNo&PTNT, chi nhánh NHĐT&PT, chi nhánh NHCT, chi nhánh cấp II Ngân hàng ngoại thương (NHNT) Quảng Ngãi tại Quảng Nam, phòng giao dịch NHNT Đà Nẵng tại Quảng Nam, chi nhánh cấp I Ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) ACB, chi nhánh Ngân hàng TMCP Việt Á, Tổ tín dụng Ngân hàng Đông Á, Ngân hàng Chính sách xã hội, 4 quỹ tín dụng Nhân dân.

So với NHNo&PTNT, các loại hình TCTD khác trên địa bàn có đối tượng khách hàng ổn định gồm các doanh nghiệp nhà nước, các tổ chức kinh tế và hộ sản xuất trong lĩnh vực công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, xây dựng cơ bản và thương mại.

Đối với NHNo&PTNT Quảng Nam, đối tượng khách hàng chủ yếu vẫn là hộ sản xuất với tỷ trọng dư nợ chiếm trên 64%, hoạt động tín dụng cũng thuần túy, số lượng món vay nhiều nhưng khối lượng nhỏ. Về huy động vốn, đối tượng khách hàng chủ yếu cũng tập trung ở địa bàn nông thôn và một số

đầu môi khác như Kho Bạc, Công ty sở xố kiến thiết, Xăng dầu, Công ty Bảo hiểm nhân thọ...

Bảng 2.2: Thị phần tín dụng của NHNo&PTNT Quảng Nam trên địa bàn năm 2009

Chỉ tiêu	2007	2008	2009
Các TCTD khác	67,94%	80,78%	80,57%
NHNo&PTNT Quảng Nam	32,06%	19,22%	19,43%
<i>Trong đó: kinh tế tư nhân</i>	<i>24,6%</i>	<i>12,4%</i>	<i>13,7%</i>

(Nguồn : Phòng tổng hợp Ngân hàng Nhà nước tỉnh Quảng Nam)

- Về tỷ trọng dư nợ, thị phần của NHNo&PTNT Quảng Nam là năm 2009 chiếm 19,43% giảm so với năm 2007 là 12,63%. Mặc dù các TCTD khác trên địa bàn đặc biệt là NHNT có nhiều ưu thế để thu hút khách hàng do áp dụng lãi suất cho vay thấp, song NHNo&PTNT Quảng Nam vẫn giữ được thị trường truyền thống và phát triển được thị trường mới nên thị phần cho vay vẫn chiếm tỷ trọng cao so với các TCTD khác trên địa bàn.

- Dư nợ đối với kinh tế tư nhân năm 2009 chiếm trên 13,7% thị phần trên địa bàn tỉnh. Như vậy, xét về tiềm năng, NHNo&PTNT Quảng Nam là chủ thể chính hoạt động trong lĩnh vực tín dụng ở nông thôn. Quảng Nam là tỉnh có nền kinh tế sản xuất nông nghiệp là chủ yếu, có trên 70% dân số sống ở nông thôn và trên 70% lao động làm việc trong ngành nông nghiệp. Nhưng với qui mô lớn nhất, mạng lưới hoạt động rộng khắp từ đến huyện, xã, NHNo&PTNT Quảng Nam đã giữ vai trò chủ đạo trong hoạt động tín dụng phục vụ cho sự nghiệp phát triển kinh tế tư nhân trên địa bàn.

2.2 Tình hình hoạt động tín dụng đối với kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

2.2.1 Tình hình huy động vốn

Huy động vốn là tiền đề quan trọng để thực hiện hoạt động tín dụng, Với phương châm “*đi vay để cho vay*” NHNo&PTNT Quảng Nam đã có nhiều giải pháp để tăng cường huy động vốn thuộc mọi thành phần kinh tế nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng lớn về vốn của khu vực nông nghiệp nông thôn.

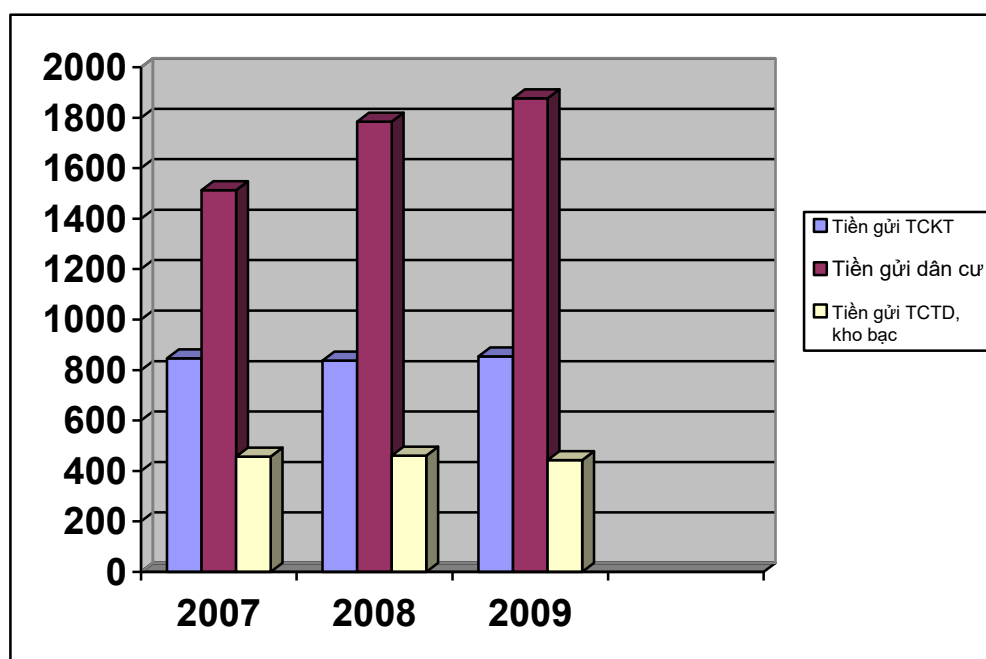
Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đã có đầy đủ 4 NHTM Nhà nước, 4 quỹ tín dụng nhân dân, 5 Ngân hàng TMCP và hệ thống Ngân hàng Chính sách xã hội từ tỉnh đến tất cả các huyện thị trong tỉnh nên mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt. Song NHNo&PTNT Quảng Nam với lợi thế so sánh về mạng lưới hoạt động, trải rộng khắp các huyện, thị xã trong tỉnh từ những nơi có môi trường thuận lợi tại các xã, huyện đồng bằng, những nơi có dân cư tập trung đến vùng núi cao như Tây Giang, Nam Trà My..... bình quân 5,5 xã, thị trấn có một chi nhánh NHNo&PTNT hoạt động thông qua việc mua và bán vốn tại chỗ, đặc biệt không có “xã trắng” về ngân hàng cùng với chiến lược huy động vốn phù hợp, tăng cường quảng bá tiếp thị thương hiệu đến từng thôn xóm, áp dụng lãi suất phù hợp với diễn biến của thị trường, có chính sách khuyến mãi phù hợp đặc điểm tâm lý, thị hiếu khách hàng...Do vậy mà nguồn vốn tăng trưởng vững chắc qua các năm, cụ thể qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.3 Tình hình huy động vốn qua các năm

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	2009/2007 (%)
Tổng nguồn vốn huy động	2.372	2.630	2.737	115,4
* Phân theo kỳ hạn	2.372	2.630	2.737	115,4
- Tiền gửi không kỳ hạn và <12 tháng	982	1.894	2.077	211,5
- Tỷ trọng/tổng nguồn vốn (%)	41,38	72,02	75,88	
+ Tiền gửi có kỳ hạn 12 tháng đến < 24 tháng	917	518	501	54,6
- Tỷ trọng/tổng nguồn vốn (%)	38,68	19,70	18,32	
+ Tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên	473	218	159	33,6
- Tỷ trọng / tổng nguồn vốn (%)	19,94	8,28	5,8	
* Phân theo tính chất tiền gửi	2.372	2.630	2.737	115,4
- Tiền gửi dân cư	1.513	1.784	1.877	124,1
- Tiền gửi kho bạc	444	452	437	98,4
- Tiền gửi tổ chức kinh tế, xã hội	846	838	854	100,9
- Tiền gửi tổ chức tín dụng	13	9	6	46,1
- Tỷ trọng tiền gửi dân cư (%)	63,78	67,82	68,58	

(Nguồn: Phòng nguồn vốn NHNo&PTNT Quảng Nam)

**Biểu đồ 2.1 Cơ cấu nguồn vốn huy động**

Qua kết quả huy động vốn thời kỳ 2007-2009 cho thấy nguồn vốn huy động ngày càng tăng lên. Đến 31/12/2009, tổng nguồn vốn huy động là 2.737 tỷ đồng, tăng so với 31/12/2007 là 372 tỷ đồng, tốc độ tăng là 115,4%. Trong bối cảnh nền kinh tế còn diễn biến phức tạp cộng với chính sách điều hành lãi suất cơ bản của Ngân hàng Nhà nước và thực thi chính sách tiền tệ nhằm kiểm soát và ngăn chặn lạm phát nên trong thời gian qua nguồn vốn huy động tại NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam chủ yếu là tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng.

Về cơ cấu nguồn vốn huy động theo tính chất nguồn tiền gửi thì tiền gửi dân cư chiếm tỷ trọng cao nhất 68,6% tổng nguồn vốn. Đây là nguồn vốn có tính chất ổn định chiếm tỷ trọng chủ yếu để chi nhánh cân đối mở rộng cho vay. Tuy nhiên, nguồn vốn kho bạc vẫn còn số dư tương đối lớn, dẫn đến việc điều hành kế hoạch phải dự trữ tính thanh khoản cao.

2.2.2 Tình hình chung về cho vay

Cho vay là nghiệp vụ sinh lời bậc nhất của các NHTM. Vì vậy, trong điều hành hoạt động kinh doanh NHNo&PTNT Quảng Nam lúc mới thành lập đã xác định: mở rộng cho vay là vấn đề sống còn trong điều kiện tổng dư nợ hữu hiệu của ngân hàng còn thấp, chất lượng chưa cao, chưa an toàn. Với phương châm “*đi vay để cho vay*” ngân hàng đó sử dụng nhiều giải pháp để cho vay.

Bảng 2.4 Tình hình dư nợ của NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam

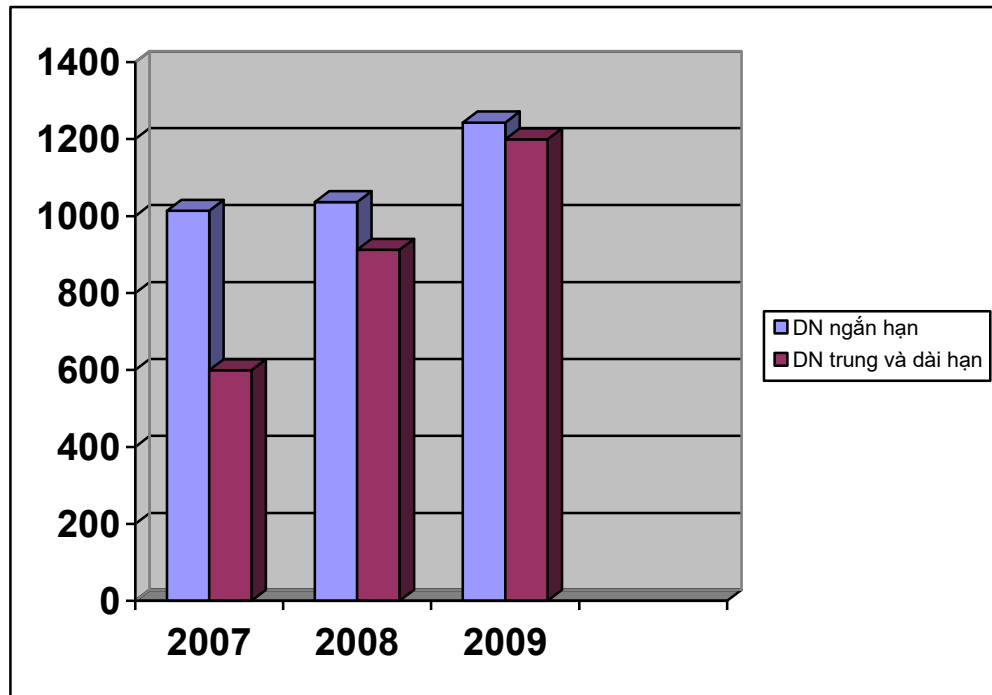
DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009	2009/2007 (%)
Tổng dư nợ	1.614	1.948	2.442	151,3
Phân theo thời hạn cho vay	1.614	1.948	2.442	151,3
Dư nợ ngắn hạn	1.014	1.036	1.243	122,6
Dư nợ trung và dài hạn	599	912	1.199	200,1
Phân theo loại hình khách hàng	1.614	1.948	2.442	151,3
Dư nợ hợp tác xã	21	8	9	42,8
Dư nợ Doanh nghiệp	477	1.044	1.206	252,8
Dư nợ hộ gia đình, cá thể	716	984	1.227	171,4
Phân theo ngành nghề	1.641	1.948	2.442	151,3
Nông và lâm nghiệp	417	367	381	91,4
Xây dựng	146	134	121	82,9
Sản xuất và chế biến	298	617	850	285,2
Thương mại và dịch vụ	273	173	182	66,7
Khác	507	693	908	179,1

(Nguồn: Phòng tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam)

Tổng dư nợ đến 31/12/2009 đạt 2.442 tỷ đồng, tốc độ tăng 151,3% so với năm 2007. Đây là tốc độ tăng trưởng cao đó đáp ứng được phần nào nhu cầu vốn của tỉnh nhà. Trong đó dư nợ đối với doanh nghiệp và hộ gia đình, cá thể chiếm tỷ trọng cao. Trong năm 2009, việc giải ngân vốn tín dụng dài hạn đối với các dự án đồng tài trợ đó làm cho dư nợ dài hạn tại Chi nhánh có tốc độ tăng trưởng cao so với các năm trước.

Trong năm, NHNo&PTNT Quảng Nam đó thực hiện chương trình cho vay hỗ trợ lãi suất theo các gói kích cầu của Chính phủ cho 19.713 lượt khách hàng vay. Trọng tâm vẫn là đầu tư cho lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn với dư nợ 401 tỷ đồng. Đối tượng vay phần lớn vẫn là kinh tế hộ gia đình với dư nợ 222 tỷ đồng.



Biểu đồ 2.2 Tăng trưởng tín dụng trung dài hạn

Tóm lại, với sự phát triển không ngừng của kinh tế cả nước nói chung và của tỉnh Quảng Nam nói riêng, trong những năm qua đã liên tục phát triển cả về số lượng đơn vị lẫn tăng trưởng về hoạt động kinh doanh, đã có những đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế của tỉnh. Mặc dù theo số liệu cân đối giữa huy động nguồn và sử dụng nguồn vẫn còn chênh lệch theo hướng thiếu nguồn, nhưng số chênh lệch này đã được hỗ trợ từ hệ thống Ngân hàng cấp trên. Đặc biệt là sự chuyển hướng đầu tư tín dụng sang khu vực KTTN là một hướng đi mới và có hiệu quả, góp phần tích cực cho khu vực KTTN ngày càng phát huy vai trò của nó trong nền kinh tế.

2.2.2.1 Hoạt động cấp tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Quảng Nam đối với khu vực kinh tế tư nhân.

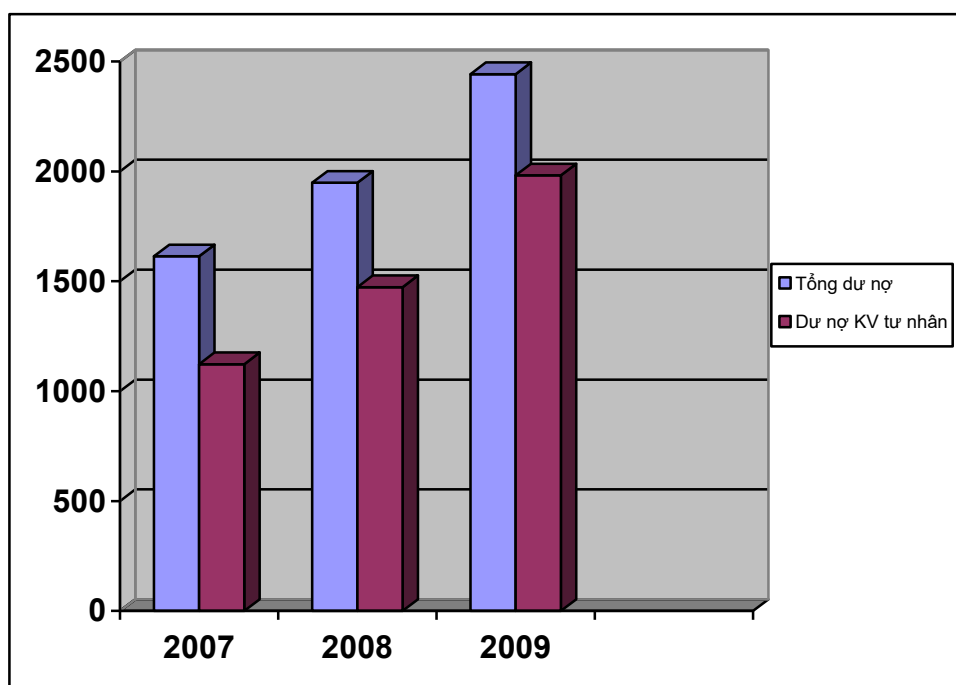
Trong những năm qua, thực hiện chính sách phát triển kinh tế nhiều thành phần và định hướng CNH-HĐH nông nghiệp nông thôn, NHNo&PTNT Quảng Nam đã tích cực mở rộng đầu tư cho các thành phần kinh tế, đặc biệt trong việc chuyển hướng đầu tư tín dụng và thực hiện chính sách của Nhà

nước về cho vay phát triển kinh tế tư nhân, nên địa bàn hoạt động và đối tượng khách hàng chính của ngân hàng vẫn tập trung ở khu vực tư nhân, đảm bảo cung cấp khối lượng vốn lớn cho nhu cầu vốn cho kinh doanh, chuyển đổi cơ cấu kinh tế phát triển các ngành thương mại dịch vụ, hộ làm kinh tế trang trại, hộ làng nghề, hàng năm dư nợ tín dụng tăng trưởng bền vững với tốc độ cao, an toàn và hiệu quả, cụ thể qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.5: Dư nợ khu vực tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng Nam

Chỉ tiêu	ĐVT	2007	2008	2009
1. Tổng dư nợ	tỉ đồng	1.614	1.948	2.442
- Tỷ lệ tăng trưởng	%	93,3	32,1	37,7
1.1 Dư nợ KV tư nhân	tỉ đồng	1.123	1.473	1.982
- Tỷ lệ tăng trưởng	%	35,2	16,5	73,9
- Tỷ trọng trong tổng dư nợ	%	60,6	72,7	81,6

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)



Biểu đồ 2.3 Cơ cấu dư nợ khu vực kinh tế tư nhân

Qua bảng số liệu trên cho thấy:

Cùng với sự tăng lên của tổng dư nợ cho vay thì dư nợ đối với kinh tế

tư nhân cũng tăng tương ứng. Tuy nhiên, xét về tỷ lệ tăng trưởng thì còn có sự chênh lệch nhau khá lớn giữa các năm. Năm 2008 do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới, tình hình sản xuất kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân cũng chững lại, do đó nhu cầu vốn tín dụng cũng giảm mạnh, cụ thể năm 2008 tỷ lệ tăng trưởng chỉ đạt 16,5%. Tuy nhiên, bước sang năm 2009 với chính sách hỗ trợ lãi suất nhằm kích cầu của Chính phủ, tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân đã phát triển mạnh với tỷ lệ tăng trưởng lên đến 81,9%, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp khôi phục và phát triển sản xuất kinh doanh.

Tuy nhiên, nhìn chung tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng Nam vẫn còn một số hạn chế sau:

Thứ nhất, nhu cầu về vốn để mở rộng và phát triển sản xuất kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân tại Quảng Nam là rất lớn mà hoạt động cấp tín dụng tại các ngân hàng trên địa bàn nói chung và tại NHNo&PTNT nói riêng chưa đáp ứng được đầy đủ.

Thứ hai, quy mô và sự tăng trưởng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân qua các năm chưa tương xứng với sự tăng trưởng và tốc độ phát triển.

Thứ ba, vai trò và đóng góp của kinh tế tư nhân đối với xã hội ngày càng được khẳng định nhưng tín dụng ngân hàng chưa thực sự là đòn bẩy hỗ trợ thúc đẩy khu vực này phát triển.

- Phân theo thành phần kinh tế, ta thấy NHNo&PTNT Quảng Nam mở rộng đầu tư cho tất cả các thành phần kinh tế, cụ thể như bảng 2.6 dưới đây.

Với kết quả dưới đây cho thấy dư nợ đối với Công ty cổ phần, Công ty trách nhiệm hữu hạn, Doanh nghiệp tư nhân tăng lên nhanh chóng cụ thể năm 2009 tăng 53.1% so với năm 2008. Đến nay NHNo&PTNT Quảng Nam có hơn 500 doanh nghiệp có quan hệ vay vốn trên tổng số 2.110 doanh nghiệp trên địa bàn. Hầu hết các doanh nghiệp đang có quan hệ tín dụng làm ăn có

hiệu quả, trả nợ ngân hàng đúng hạn cả gốc và lãi. Quan hệ kinh tế đối với thành phần kinh tế này đang mở rộng phù hợp với định hướng phát triển kinh tế nhiều thành phần của Đảng và Nhà nước.

Bảng 2.6: Dư nợ phân theo thành phần kinh tế trong khu vực tư nhân.

Chỉ tiêu	ĐVT	2007	2008	2009
Dư nợ Kinh tế tư nhân	tỉ đồng	1.123	1.473	1.982
- Kinh tế tập thể	tỉ đồng	21	8	9
+ Tỷ trọng	%	1,86	0,54	0,45
- Cty TNHH, Cty Cổ phần	tỉ đồng	297	373	571
+ Tỷ trọng	%	26,4	25,3	28,8
- Doanh nghiệp tư nhân	tỉ đồng	89	108	175
+ Tỷ trọng	%	7,9	7,3	8,8
- Hộ SXKD, cá thể	tỉ đồng	716	984	1.227
+ Tỷ trọng	%	63,7	66,8	61,9

(Nguồn: NHNo&PTNT Quảng Nam)

Hoạt động cấp tín dụng tại NHNo&PTNT Quảng Nam đối với các thành phần kinh tế của khu vực kinh tế tư nhân qua các năm đều tăng trưởng, trong đó thành phần doanh nghiệp có tốc độ tăng trưởng cao nhất, kể đến là hộ kinh doanh cá thể, kinh tế tập thể qua các năm dư nợ giảm thấp. Tuy nhiên, xét về quy mô tăng trưởng thì hộ sản xuất kinh doanh cá thể có mức tăng cao nhất. Lý do chủ yếu là do NHNo&PTNT Quảng Nam đã xác định thị trường nông nghiệp nông thôn là thị trường chính, hộ sản xuất kinh doanh là bạn đồng hành của chi nhánh, hơn nữa với mạng lưới dày đặc, sát dân nên thuận lợi trong việc tăng trưởng tín dụng đối với thành phần kinh tế này.

Trong cơ cấu nguồn vốn phân bổ cho vay theo ngành nghề trong những năm qua, NHNo&PTNT Quảng Nam đã chú trọng ưu tiên phát triển cho khu vực tư nhân với các dự án phát triển các ngành thương mại dịch vụ, du lịch, kinh tế trang trại, sản xuất hàng nông, lâm, thủy sản xuất khẩu, phát triển làng nghề truyền thống theo định hướng phát triển kinh tế của tỉnh. Trên cơ sở đó,

ngân hàng tiến hành lựa chọn, phân loại, xem xét các ngành nghề, lĩnh vực mà khu vực tư nhân đầu tư có khả năng tiêu thụ sản phẩm trên thị trường thuận lợi hay không, mức cạnh tranh ra sao, khả năng tiêu thụ như thế nào, tiêu thụ trong nước hay xuất khẩu, cũng như ảnh hưởng của thời tiết khí hậu đến lĩnh vực mà họ sản xuất để có hướng đầu tư thích hợp, đảm bảo an toàn vốn.

Có thể thấy được tình hình đầu tư vốn cho khu vực kinh tế tư nhân theo ngành nghề của NHNo&PTNT Quảng Nam như sau:

Bảng 2.7: Dư nợ tín dụng kinh tế tư nhân theo ngành kinh tế

Chỉ tiêu	ĐVT	2007	2008	2009
Dư nợ Kinh tế tư nhân	tỉ đồng	1.123	1.473	1.982
- Ngành nông, lâm nghiệp, thủy sản	tỉ đồng	401	569	665
<i>Tỷ trọng</i>	<i>%</i>	<i>35,7</i>	<i>38,6</i>	<i>33,6</i>
- Thương mại dịch vụ	tỉ đồng	232	306	369
<i>Tỷ trọng</i>	<i>%</i>	<i>20,6</i>	<i>20,8</i>	<i>18,6</i>
- Tiểu thủ công nghiệp	tỉ đồng	142	243	505
<i>Tỷ trọng</i>	<i>%</i>	<i>12,6</i>	<i>16,5</i>	<i>25,5</i>
- Công nghiệp	tỉ đồng	272	267	336
<i>Tỷ trọng</i>	<i>%</i>	<i>24,2</i>	<i>18,1</i>	<i>16,9</i>
- Ngành khác	tỉ đồng	76	88	107
<i>Tỷ trọng</i>	<i>%</i>	<i>6,7</i>	<i>5,9</i>	<i>5,4</i>

(Nguồn: Phòng tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam)

Do đặc thù của Quảng Nam là một tỉnh nông nghiệp nên hoạt động đầu tư tín dụng của NHNo&PTNT cho sự phát triển kinh tế nói chung, khu vực tư nhân nói riêng phần lớn tập trung vào ngành nông, lâm nghiệp và thủy sản. Bảng 2.7 cho thấy dư nợ ngành nông, lâm nghiệp, thủy sản luôn luôn chiếm tỷ trọng lớn trên tổng dư nợ tín dụng kinh tế tư nhân, năm 2009 đạt 665 triệu đồng, chiếm 33,6%. Dư nợ ngành công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, thương mại dịch vụ chiếm tỷ trọng ngang nhau. Trong đó phải kể đến sự tăng trưởng đột biến của ngành thủy sản từ năm 2005 đến nay, là thời kỳ mà nuôi trồng thủy sản bắt đầu được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn của tỉnh. Điều này

cho thấy NHNo&PTNT Quảng Nam đã nắm bắt kịp thời các chủ trương, chính sách của chính quyền địa phương, chủ động có kế hoạch nguồn vốn để đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho các ngành kinh tế mũi nhọn, nằm trong định hướng đầu tư trọng tâm của tỉnh.

Không chỉ đầu tư cho sản xuất nông nghiệp, lĩnh vực tiểu thủ công nghiệp, thương mại dịch vụ cũng được chi nhánh khai thác thị phần, đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ khách hàng mà doanh số cho vay đối với khu vực này theo đà phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế hàng hoá thời hội nhập đã tăng trưởng khá nhanh. Trong đó, vốn tín dụng đối với các làng nghề truyền thống như ươm tơ dệt lụa, song mây, đúc đồng, đèn lồng... và phát triển kinh tế du lịch cũng có tốc độ tăng trưởng khá cao.

Kết quả vốn tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam đầu tư khu vực kinh tế tư nhân kinh doanh làm kinh tế du lịch trong những năm qua đã góp phần tích cực vào việc khôi phục nghề trạm gỗ, điêu khắc gỗ của làng mộc Kim Bồng, phát triển sản phẩm gốm nổi tiếng của làng gốm Thanh Hà (thị xã Hội An); khôi phục và phát triển làng nghề truyền thống trồng dâu, nuôi tằm, ươm tơ dệt lụa gắn với kinh doanh du lịch Mã Châu (Duy Xuyên); các sản phẩm đồng của làng đúc Phước Kiều (Điện Bàn)...Phát triển kinh tế vườn với các loại cây đặc sản quý, hồ tiêu theo mô hình kinh tế trang trại, có kết hợp để du khách tham quan du lịch sinh thái tại các huyện trung du, miền núi Tiên Phước, Quế Sơn, Hiệp Đức, Đại Lộc...hay vùng sông nước như khu du lịch sinh thái Cẩm Nam, Thuận Tình (Hội An), Khu du lịch sinh thái Suối Tiên....Đầu tư nhà nghỉ, khách sạn phục vụ nhu cầu lưu trú của các khách sạn tại Hội An, Núi Thành, Khu kinh tế mở Chu Lai...khi khách đến tham quan các di sản văn hoá thế giới như Mỹ Sơn, Phố cổ Hội An...Đầu tư kinh doanh dịch vụ nhà hàng phục vụ nhu cầu ẩm thực cho du khách tại Hội An, Điện Bàn, Tam kỳ, Duy Xuyên.

Vốn tín dụng bước đầu đã thật sự tạo ra những chuyển biến tích cực trong lĩnh vực nông nghiệp nông thôn, trong đó có hộ gia đình sản xuất kinh doanh phát triển du lịch, góp phần cải thiện thu nhập cho dân cư, hoạt động sản xuất kinh doanh tại các vùng có tiềm năng phát triển du lịch ngày càng sôi nổi, khởi sắc. Sản phẩm du lịch ngày càng đa dạng, ngoài thế mạnh về du lịch văn hoá, lịch sử, các loại hình du lịch khác như: Lễ hội, Làng quê, Làng nghề truyền thống, du lịch sinh thái đã từng bước được đầu tư, đưa vào khai thác.

Trên cơ sở đa dạng hoá đối tượng cho vay theo yêu cầu phát triển của nền kinh tế tỉnh nhà, các ngành kinh tế khác cũng được NHNo&PTNT Quảng Nam mở rộng đầu tư như cho vay công nghiệp, thương nghiệp, dịch vụ và đời sống. Điều này cho thấy NHNo&PTNT Quảng Nam luôn chú trọng giữ vững định hướng và vai trò chủ đạo đối với hoạt động tín dụng của khu vực kinh tế tư nhân, đồng thời quan tâm đa dạng hoá các hình thức, lĩnh vực kinh doanh để tạo thế chủ động, phân tán rủi ro. Nhìn chung, tỷ trọng dư nợ tín dụng giữa các ngành nghề qua các năm ít có sự biến động.

Tuy nhiên, việc đầu tư vốn còn mang tính chấp vá, dàn trải theo diện rộng, đầu tư theo chiều sâu không nhiều, tính khả thi của một số dự án vay vốn chưa cao. Cơ cấu vốn cho vay các ngành nghề còn phân tán, chưa tập trung cho vay các dự án lớn giá trị phục vụ cho xuất khẩu hoặc tiêu dùng trong nước trên phạm vi địa phương hoặc vùng kinh tế.

Về cơ cấu dư nợ phân theo kỳ hạn ta thấy tuy tổng dư nợ cho vay khu vực tư nhân ngày càng tăng lên, dư nợ ngắn hạn, trung dài hạn cũng tăng đều hằng năm, tuy nhiên lại có sự chênh lệch nhau khá lớn giữa tỷ trọng cho vay ngắn hạn và trung dài hạn trong tổng dư nợ cho vay kinh tế tư nhân, cụ thể như sau:

Bảng 2.8: Dư nợ tín dụng kinh tế tư nhân theo kỳ hạn

Chỉ tiêu	ĐVT	2007	2008	2009
Dư nợ Kinh tế tư nhân	tỷ đồng	1.123	1.473	1.982
- Ngắn hạn	tỷ đồng	862	1.009	1.457
- Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn trong tổng dư nợ	%	76,7	68,5	73,5
- Trung dài hạn	tỷ đồng	261	464	525
- Tỷ trọng dư nợ trung dài hạn trong tổng dư nợ	%	23,3	31,5	26,5

(Nguồn: Phòng tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam)

Dư nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cho vay khu vực kinh tế tư nhân bình quân mỗi năm khoảng hơn 70%, còn dư nợ trung hạn chỉ chiếm khoảng 25- 30%. Đây là một dấu hiệu không tốt bởi tiền đề để thực hiện CNH-HĐH nông thôn đòi hỏi một nguồn vốn khá lớn để đầu tư mua sắm máy móc, thiết bị, phương tiện trong sản xuất, phương tiện vận tải phục vụ nông nghiệp nông thôn. Nhưng hiện tại mức dư nợ này lại khá thấp, điều này thể hiện hai dấu hiệu không tốt kể cả từ phía khách hàng cũng như từ phía ngân hàng. Các doanh nghiệp chưa chủ động xây dựng kế hoạch kinh doanh trung dài hạn; ngân hàng không đủ nguồn vốn trung dài hạn để đáp ứng nhu cầu vốn của các doanh nghiệp.

Ngoài ra, một phần lớn người dân còn e ngại khi vay trung dài hạn do lãi suất khá cao. Đây là một trong những hạn chế để tăng trưởng khối lượng tín dụng trung dài hạn mà chi nhánh cần quan tâm trong chiến lược tăng trưởng dư nợ nói chung và KTTN nói riêng.

Mặc dù, NHNo&PTNT Quảng Nam trong thời gian qua đã mở rộng thị trường hoạt động nhằm khai thác tối đa lượng khách hàng tiềm năng, tuy nhiên, do đặc thù về địa bàn hoạt động tại từng chi nhánh cấp 2 đặc biệt là

giữa các chi nhánh có địa bàn hoạt động ở các huyện đồng bằng với các chi nhánh có địa bàn hoạt động ở các huyện miền núi, vùng sâu, vùng xa có sự khác nhau rõ rệt trên tất cả các phương diện nên đã có sự chênh lệch nhau rất lớn về tăng trưởng dư nợ KTTN cả về tốc độ lẫn qui mô.

Có thể so sánh dư nợ cho vay khu vực KTTN tại một số chi nhánh như sau:

Bảng 2.9: Tình hình dư nợ kinh tế tư nhân ở một số chi nhánh năm 2009
ĐVT: Tỷ đồng

Chi nhánh	Dư nợ	Chi nhánh	Dư nợ
Khu KTM Chu lai	55	Tây Giang	4
Duy Xuyên	72	Đông Giang	12
Đại Lộc	68	Hiệp Đức	18
KCN ĐNam-ĐNgọc	43	Nam Giang	10
Thăng Bình	76	Phước Sơn	11
Tam Kỳ	72	Bắc Trà My	19
Núi Thành	85	Nam Trà My	2
Hội An	64	Quế Sơn	10

(Nguồn: Phòng tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam)

Qua bảng số liệu trên cho thấy, vốn tín dụng của NHNo&PTNT Quảng Nam đối với khu vực kinh tế tư nhân phát triển không đồng đều giữa các vùng. Các địa bàn có dư nợ đối với kinh tế tư nhân cao chủ yếu tập trung ở vùng đồng bằng, các khu công nghiệp, khu kinh tế mở. Ngược lại, tại các chi nhánh mà địa bàn hoạt động ở miền núi dư nợ tăng rất chậm, thậm chí không tăng.

Tất nhiên điều này có lý do của nó bởi hầu hết các chi nhánh như: Duy Xuyên, Đại Lộc, Hội An, Thăng Bình, Tam Kỳ, Núi Thành là những chi nhánh nằm ở huyện đồng bằng với mật độ dân số cao, đời sống kinh tế phát triển, người dân biết cách làm ăn, cơ sở hạ tầng hiện đại, nhiều chương trình phát triển kinh tế của địa phương được mở rộng phổ biến đến từng hộ dân...Điều này đã tác động đến nhu cầu cần vốn để phát triển sản xuất, nhờ

đó mà dư nợ cho vay ở các khu vực này ngày càng tăng. Ngược lại, tại các chi nhánh mà địa bàn hoạt động ở miền núi như: Đông Giang, Nam Giang, Phước Sơn, Bắc Trà My, Hiệp Đức... dư nợ tăng rất chậm, thậm chí không tăng. Ở đây chủ yếu là hộ đồng bào dân tộc thiểu số thuộc đối tượng chính sách, sản xuất của họ mang tính tự cung tự cấp, tự túc, chưa có sản xuất hàng hoá, hiện trạng cơ sở hạ tầng lạc hậu, trình độ dân trí thấp kém, việc áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật trong sản xuất và đời sống còn chậm.

Theo qui định của NHNo&PTNT Quảng Nam thì hộ nông dân vay đến 10 triệu đồng không phải thế chấp tài sản nhưng phải có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc giấy xác nhận của UBND về “*diện tích đất không có tranh chấp*”, tuy nhiên, hộ đồng bào dân tộc thiểu số đất của họ toàn là đất tự khai hoang nên không có giấy tờ chứng minh quyền sở hữu. Đây là một trong những thiệt thòi mà người dân vùng cao phải gánh chịu khi cần tiếp cận đồng vốn ngân hàng.

Hơn nữa, do địa bàn khó khăn nên việc phổ biến các chương trình phát triển kinh tế của địa phương cũng như các chương trình cho vay của ngân hàng đến hộ đồng bào dân tộc thiểu số còn hạn chế, dẫn đến việc họ không biết vay để làm gì. Một số hộ tuy vay tiền về nhưng lại không đem làm ăn mà cất giữ đến hạn lại trả cho ngân hàng, tâm lý trông chờ vào sự hỗ trợ của Nhà nước còn ăn sâu vào đời sống của người dân. Chính vì vậy mà trong những năm qua, phần vốn đầu tư cho các vùng này chủ yếu là vốn của Ngân hàng phục vụ người nghèo trước đây và vốn của Ngân hàng chính sách xã hội hiện nay.

Mặc dù, Nhà nước đã hỗ trợ lãi suất 15% đối với khu vực II và 30% đối với khu vực III miền núi, nhưng trong những năm qua phần vốn của NHNo&PTNT Quảng Nam chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ ở khu vực thị trấn và các xã xung quanh thị trấn. Trong điều kiện ấy suất đầu tư bình quân cho một hộ

ở vùng cao chỉ bằng 1/3 đến 1/5 một hộ ở vùng thấp. Dư nợ của một huyện vùng cao có khi chỉ bằng 1/3-1/4 nguồn vốn dư nợ của một phòng giao dịch ở đồng bằng. Chính vì hiệu quả kinh doanh những vùng này, nếu nói đơn thuần về mặt đầu tư cho vay thì hầu như không có lãi.

2.2.2.2 Về nợ quá hạn

Tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam đã không ngừng lớn mạnh chiếm thị phần cao trong việc cung ứng vốn cho kinh tế tỉnh Quảng Nam nói chung và kinh tế tư nhân nói riêng. Nhưng kinh doanh nào thì cũng gặp nhưng rủi ro riêng và NHNo&PTNT Quảng Nam cũng không ngoại lệ. Thể hiện qua bảng phân tích sau:

Bảng 2.10: Bảng phân loại nợ quá hạn tại NHNO&PTNT Quảng Nam

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2007	2008	2009
Phân theo thời gian hoặc nhóm nợ	16,4	32,6	273,2
Nhóm 2	3,4	5,8	115,8
NQH<180 ngày hoặc nhóm 3	1,2	11	8,6
180N<=NQH<360ngày hoặc N4	2,2	2	59,7
NQH>=360ngày hoặc nhóm 5	5,5	7,5	63,2
Nợ chờ xử lý, nợ khoanh	4,1	6,3	25,9
Phân theo thành phần kinh tế	16,4	32,6	273,2
Kinh tế quốc doanh	5,6	9,2	76,5
Kinh tế ngoài quốc doanh	10,8	23,4	197,7
Tỷ lệ NQH/Tổng dư nợ	0.76%	1.35%	11.19%

(Nguồn: Phòng tín dụng NHNo&PTNT Quảng Nam)

Nợ xấu (từ nhóm 3 đến nhóm 5 - theo tiêu chí phân loại nợ hiện hành) tăng từ 16,4 tỷ năm 2007 lên 157,4 tỷ năm 2009, chiếm 6.45% trong tổng dư nợ, nếu tính cả nợ thuộc nhóm 2 thì tổng số nợ quá hạn lên đến 273,2 tỷ, chiếm tỷ lệ 11,19% trong tổng dư nợ. Nợ quá hạn thuộc nhóm 5 tăng từ 5,5 tỷ năm 2007 lên đến 63,2 tỷ năm 2009, điều này cho thấy vẫn còn rất nhiều rủi ro trong hoạt động tín dụng. Tuy nhiên, tỷ trọng này cho thấy nợ xấu

tiềm ẩn của các năm trước đã được phân loại đúng với tính chất thực sự vốn có và đã chuyển đúng nhóm.

Phân loại nợ xấu theo thành phần kinh tế cho thấy tình hình cho vay các DNNN cho đến nay vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro do: vốn tự có thấp song số dư nợ vay lớn hơn gấp nhiều lần, việc giảm dư nợ đòi hỏi phải có thời gian vì phải tái đầu tư để tiếp tục hoạt động. Việc phân tích đánh giá tình hình tài chính để xếp loại doanh nghiệp chỉ mang tính chất tương đối do số liệu các báo cáo tài chính thiếu chính xác vì vậy khả năng chuyển từ lãi sang lỗ là rất dễ dàng. Hiện tại trong tổng dư nợ cho vay các doanh nghiệp nhà nước đến thời điểm 31/12/2009 là 500 tỷ đồng, thì dư nợ tiềm ẩn rủi ro là 76,5 tỷ đồng (nợ từ nhóm 2 đến nhóm 5), tỷ lệ rủi ro là 3.13%

Đối với khối doanh nghiệp ngoài quốc doanh, dư nợ có dấu hiệu tiềm ẩn rủi ro (từ nhóm 2 đến nhóm 5) là 197,7 tỷ đồng trên tổng dư nợ 2,442 tỷ đồng, tỷ lệ rủi ro chiếm 8,1%. Tuy nhiên, trong số dư nợ này có một số doanh nghiệp là những công ty cổ phần có vốn nhà nước chi phối vẫn tiếp tục làm ăn kém hiệu quả, đây cũng là hệ quả của những tồn tại cũ để lại. Nếu loại trừ dư nợ của các công ty cổ phần nhà nước như đã nêu thì dư nợ của kinh tế tư nhân vẫn đang thể hiện chất lượng tốt.

Trong hiện tại cũng như trong chiến lược phát triển lâu dài của Đảng và Nhà nước thì đầu tư cho phát triển kinh tế tư nhân đã được xác định là mang tầm chiến lược phát triển kinh tế quốc gia. Do vậy, hoạt động cấp tín dụng của các NHTM nói chung, NHNo&PTNT nói riêng đối với khu vực KTTN và các ngành nghề SXKD mà khu vực này chiếm ưu thế đã được xác định rõ nên trong thời gian qua vốn tín dụng ngân hàng đã góp phần khá lớn và quan trọng vào quá trình phát triển của khu vực kinh tế này. Từ hoạt động cấp tín dụng đối với khu vực KTTN như phân tích trên, cho thấy NHNo&PTNT tỉnh Quảng Nam đã có những bước đi đúng đắn và phù hợp, góp phần không nhỏ

vào việc cung ứng vốn cho đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh của kinh tế dân doanh trên địa bàn, đồng thời cũng đã mang lại hiệu quả khá lớn cho chính bản thân ngân hàng. Tuy nhiên, nhu cầu đòi hỏi về vốn đầu tư phục vụ cho việc mở rộng và nâng cao năng lực sản xuất đối với khu vực dân doanh còn rất lớn và rất cấp thiết nhưng ngân hàng vẫn chưa đáp ứng được. Đây là đòi hỏi bức xúc để kinh tế tư nhân mở rộng phát triển sản xuất, tăng cường năng lực cạnh tranh để tồn tại và đứng vững trong quá trình hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế.

2.2.2.3 Các giải pháp đã thực hiện nhằm mở rộng hoạt động cấp tín dụng đối với khu vực tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng Nam.

NHNo&PTNT Quảng Nam đã áp dụng nhiều biện pháp và giải pháp để không ngừng mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cấp tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân trên địa bàn. Đó là:

- Phát huy thế mạnh về mạng lưới hoạt động hiện có của NHNo&PTNT trên địa bàn, đồng thời tiếp tục mở rộng mạng lưới một cách thích hợp tại các nơi có điều kiện môi trường kinh doanh.

- Thực hiện khoán chỉ tiêu dư nợ, nợ quá hạn trong xét lương kinh doanh hàng tháng đối với cán bộ tín dụng và có chế độ khen thưởng kịp thời khi cán bộ tiếp thị được khách hàng là dân doanh về quan hệ tín dụng.

- Chủ động tiếp cận khách hàng mới, tiếp cận các dự án còn nằm trên giấy, còn nằm trong giai đoạn tiền khả thi.

- Áp dụng các dịch vụ hỗ trợ như giải ngân tại đơn vị, tại nhà, chuyển tiền miễn phí, ưu đãi lãi suất...

- Tiếp tục cải tiến phong cách phục vụ, tăng cường công tác đào tạo và đào tạo lại cho cán bộ nhân viên.

- Xoá bỏ cách nhìn nhận và đối xử bất bình đẳng trong quan hệ đối với khu vực kinh tế tư nhân.

Bên cạnh đó, luôn tạo mối quan hệ tốt với các tổ chức cơ quan ban ngành tại địa phương như: UBND các cấp, Sở Kế hoạch đầu tư... để giới thiệu cho NHNo&PTNT Quảng Nam tiếp cận những khách hàng mới thành lập, những khách hàng có uy tín, tình hình tài chính lành mạnh về quan hệ tín dụng và sử dụng các sản phẩm dịch vụ của NHNo&PTNT Quảng Nam.

2.3. Một số nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cấp tín dụng đối với kinh tế tư nhân tại NHNo&PTNT Quảng Nam

2.3.1. Các nhân tố bên trong

- Nguồn vốn huy động tại NHNo&PTNT chưa thật ổn định và vững chắc. Trong nguồn vốn huy động dưới 12 tháng, nguồn không ổn định là nguồn từ kho bạc chiếm tỉ trọng khá cao. Các vấn đề này làm ảnh hưởng đến tính độc lập và chủ động trong hoạt động cấp tín dụng. Mặt khác, sự cạnh tranh giữa các NHTM trên địa bàn trong việc huy động vốn diễn ra khá gay gắt nên lãi suất huy động của NHNo&PTNT có cao hơn các NHTM khác, vấn đề này đã ảnh hưởng không nhỏ đến việc mở rộng quy mô hoạt động cấp tín dụng cũng như thu nhập của NHNo&PTNT lẫn khách hàng.

- Vẫn còn sự phân biệt giữa DNNN và doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân trong đó có thể thấy lãi suất cho vay hiện nay đối với khu vực tư nhân cao hơn các doanh nghiệp khu vực Nhà nước. Các nguồn vốn để cho doanh nghiệp nhỏ và vừa thuộc khu vực kinh tế tư nhân là hạn chế vì chủ yếu cấp cho các doanh nghiệp nhà nước.

- Chưa có thông tin cơ bản về hoạt động của các doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân. Do đó chưa xác định được khách hàng tiềm năng, các chương trình quảng bá của ngân hàng đến với khách hàng còn nghèo nàn, không có chiến lược marketing đến các thành phần kinh tế tư nhân do vậy chưa đem đến những thông tin cần thiết cho khách hàng.

- Hầu hết thành phần kinh tế tư nhân chủ yếu là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, hộ kinh doanh cá thể nên việc áp dụng quy trình cho vay chung giữa các loại hình kinh tế là chưa phù hợp.

- Chưa có nhiều sản phẩm cho vay phù hợp với trình độ quản lý và nhu cầu vốn của khu vực kinh tế tư nhân. Chưa thành lập bộ phận cho vay riêng biệt đối với khu vực kinh tế tư nhân. Cán bộ chưa được đào tạo và chưa có đủ kinh nghiệm để xem xét và đánh giá được những rủi ro của các khoản vay.

- Phương thức cho vay đã được mở rộng theo Quyết định số 1627/QĐ/NHNN của Thống đốc NHNN Việt Nam. Tuy vậy, việc cụ thể hoá từng phương thức cho vay phù hợp với đặc điểm của kinh tế tư nhân vẫn chưa đồng bộ. Chủ yếu áp dụng cho vay từng lần, phương thức này chiếm hơn 75%/tổng số, cho vay theo hạn mức tín dụng chỉ chiếm khoảng 20%. Phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng mới áp dụng trong thời gian gần đây đối với khu vực tư nhân, do đó họ ít biết về phương thức này và phần lớn không đảm bảo đủ điều kiện theo quy định. Mặt khác, cán bộ tín dụng cũng chưa tư vấn nhiều cho khách hàng sử dụng phương thức này, bởi vì sợ rủi ro và sợ không quản lý được việc sử dụng vốn của khách hàng mỗi lần rút vốn. Các phương thức khác hầu như chưa áp dụng.

- Lực lượng cán bộ tín dụng hiện nay còn thiếu so với nhu cầu ngày càng mở rộng mạng lưới và quy mô hoạt động, mặt khác về trình độ chuyên môn còn bất cập chưa bắt kịp với yêu cầu đổi mới, cụ thể là:

Trong nhận thức còn phân biệt đối xử đối với khu vực tư nhân, chưa thấy được hết sức mạnh cũng như tính đa dạng phong phú trong hoạt động SXKD của khu vực này, do vậy trong việc tiếp cận cũng như thực hiện nghiệp vụ cho vay còn nhiều hạn chế.

Trình độ chuyên môn nhất là trình độ thẩm định, sự am hiểu về thông tin thị trường chưa đáp ứng yêu cầu, giải quyết cho vay chưa mạnh

dạn đưa lên hàng đầu là bám vào uy tín, dự án, phương án kinh doanh khả thi có hiệu quả của khách hàng mà chỉ đặt vấn đề tài sản đảm bảo lên hàng đầu.

- Hoạt động tuyên truyền tiếp thị còn khá nhiều hạn chế, các hình thức tuyên truyền tiếp thị còn đơn điệu và gần như chỉ tập trung ở khu vực trung tâm thành thị. Đây là một trong những nguyên nhân làm cho khách hàng ít biết và thiếu thông tin về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Do đó, đã ảnh hưởng đến việc huy động vốn và mở rộng hoạt động cấp tín dụng nói riêng, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác nói chung tại NHNo&PTNT Quảng Nam.

2.3.2 Các nhân tố bên ngoài

- Các doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, số lượng vốn đăng ký kinh doanh quá nhỏ, tỷ lệ vốn tự có tham gia vào phương án, dự án thấp.

- Tài sản thế chấp có giá trị thấp, đặc biệt là các doanh nghiệp mới thành lập không có tài sản thế chấp. Nhiều doanh nghiệp mua máy móc thiết bị theo kiểu trao tay nên không có chứng từ hợp lệ để thế chấp vay vốn.

- Sổ sách kế toán của các doanh nghiệp không đáng tin cậy đối với ngân hàng, hệ thống sổ sách kế toán không theo tiêu chuẩn quy định, không đủ thông tin, thiếu chính xác. Phần lớn các báo cáo này không được kiểm toán do đó không đáng tin cậy đối với ngân hàng.

- Các doanh nghiệp thiếu các dự án có tính khả thi, trình độ của các chủ doanh nghiệp đa số chưa được đào tạo về quản lý, họ làm theo kinh nghiệm do đó không thể lập được các dự án sản xuất theo yêu cầu của ngân hàng.

2.3.3 Về cơ chế đảm bảo tiền vay

Từ khi có Nghị định số 178/1999/NĐCP ngày 29/12/1999 về đảm bảo tiền vay của các tổ chức tín dụng, Nghị định số 08/2000/NĐ-CP ngày

10/03/2000 về đăng ký giao dịch đảm bảo của Chính phủ, Thông tư liên tịch số 05 của Bộ Tài nguyên và môi trường và Bộ Tư pháp và Quyết định số 1300/QĐ-HĐQT của Chủ tịch HĐQT NHNo&PTNT Việt Nam đã tạo sự thông thoáng và công bằng hơn đối với khu vực tư nhân trong việc đảm bảo tiền vay. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện tại NHNo&PTNT vẫn còn những vướng mắc mà khó có thể vượt qua rào cản này. Cụ thể:

Một là, về thủ tục đăng ký thế chấp, đăng ký giao dịch đảm bảo: Khi tài sản thế chấp có một trong số đồng sở hữu tài sản chết, thì theo quy định khách hàng phải lập hồ sơ tổng chi và niêm yết công khai tại phòng công chứng với thời gian 30 ngày, nếu không có khiếu nại thì phòng công chứng mới công chứng hợp đồng đảm bảo tiền vay, như vậy sẽ không đáp ứng được tính kịp thời nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Hai là, về định giá tài sản thế chấp: Mặc dù việc xác định giá trị tài sản bảo đảm tiền vay là quyền sử dụng đất được thực hiện theo Quyết định số 1300/QĐ-HĐQT-TD trong đó cho phép xác định theo giá đất thực tế chuyển nhượng tại địa phương. Tuy nhiên, cán bộ tín dụng không có căn cứ và cơ sở chuẩn xác để định giá. Vì hiện nay thị trường bất động sản biến động thất thường, chính sách về chuyển nhượng đất đai lại luôn thay đổi. Hơn nữa, hầu hết cán bộ tín dụng do ảnh hưởng tâm lý ănc chắc nên khi định giá thường chỉ dựa vào giá đất do nhà nước công bố nên không đáp ứng đủ nhu cầu vốn của khách hàng.

Ba là, về giấy chứng nhận tài sản thế chấp: Hiện nay giấy tờ chứng nhận quyền sử dụng đất, nhà ở của hộ kinh doanh cá thể, doanh nghiệp tư nhân đạt tỷ lệ rất thấp, nên việc mở rộng cho vay cũng như đi vay của khách hàng gặp nhiều khó khăn vì chưa có đủ các loại giấy tờ này.

Bốn là, về xử lý tài sản đảm bảo tiền vay: Quá trình xử lý đảm bảo tài sản tiền vay hiện nay còn nhiều vướng mắc và trở ngại như: phải thực hiện

nhieu thủ tục, thời gian xử lý lâu, cơ quan chức năng ban ngành còn thiếu sự hỗ trợ, mặt khác quy định trật tự thanh toán nợ khi xử lý tài sản thì vốn ngân hàng đứng sau khá nhiều khoản khác, nếu cho vay tín chấp thì việc thanh toán được xử lý cuối cùng, việc này ảnh hưởng khá lớn đến ngân hàng.

2.3.4 Xử lý rủi ro

Khách hàng dân doanh hoạt động kinh doanh trên tất cả các lĩnh vực ngành nghề trong đó các ngành nông nghiệp, lâm và ngư nghiệp chiếm tỉ lệ khá cao, các ngành này thường gặp rủi ro bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh... Mà hiện nay cơ chế xử lý rủi ro tín dụng chủ yếu là từ phía ngân hàng bằng quỹ dự phòng rủi ro, bằng xử lý nghiệp vụ như khoanh nợ, giãn nợ, gia hạn nợ, do đó đã ảnh hưởng đến tình hình tài chính của ngân hàng. Vì vậy, cần phải có một cơ chế xử lý hợp lý hơn để tạo điều kiện thuận lợi cả cho khách hàng và ngân hàng, nếu không ngân hàng phải chọn giải pháp an toàn cho mình từ đó dẫn đến việc tiếp cận nguồn vốn ngân hàng của khách hàng có phần hạn chế.

2.4 Những tồn tại và nguyên nhân hạn chế tín dụng trong khu vực kinh tế tư nhân thời gian qua

Song song với công tác huy động vốn, hoạt động cho vay của NHNo&PTNT Quảng Nam cũng phát triển khá tương xứng, tuy nhiên nếu nhìn nhận một cách thấu đáo thì công tác cho vay khu vực kinh tế tư nhân vẫn còn bộc lộ một số tồn tại và hạn chế đáng bàn. Các tồn tại và hạn chế xuất phát từ nhiều phía, từ nhiều nguyên nhân khác nhau.

*** Về phía Ngân hàng**

Khi xét một vấn đề gì thì chủ quan của chủ thể bao giờ cũng là nhân tố quan trọng nhất. Với quan niệm như vậy, việc tìm hiểu các hạn chế xuất phát từ nguyên nhân chủ quan của bản thân ngân hàng có ý nghĩa hết sức quan trọng trong chiến lược kinh doanh của mình.

- Thủ tục cho vay chưa được đơn giản hoá, nhiều thời gian cho việc làm thủ tục vay vốn và bỏ lỡ cơ hội đầu tư trong sản xuất và chăn nuôi. Thêm vào đó, việc thu lãi hàng tháng chưa phù hợp với tính chất sản xuất mang tính thời vụ trong nông nghiệp sẽ dẫn đến việc phát sinh các thủ tục gia hạn nợ lãi, trả nợ đôi với các hộ vùng sâu, vùng xa.

- Khả năng tư vấn và thẩm định khoản vay trung dài hạn và cho vay theo dự án còn hạn chế. Thông thường các khoản vay dựa chủ yếu vào việc nắm giữ tài sản thế chấp, cầm cố.

- Cho vay đối với Hợp tác xã, các công ty làm dịch vụ 2 đầu: đầu vào của sản xuất và đầu ra của khâu chế biến và tiêu thụ sản phẩm còn hạn chế.

- Phương thức cho vay của ngân hàng đối với khu vực kinh tế tư nhân hiện nay chủ yếu vẫn chỉ là phương thức cho vay từng lần, phương thức cho vay theo dự án, cho vay theo hạn mức tín dụng còn hạn chế.... Theo qui định hiện hành thì việc cho vay theo phương thức cho vay từng lần hiện nay trở nên ít tác dụng, phát sinh nhiều thủ tục nghiệp vụ không cần thiết, tạo ra tâm lý ngần ngại cho người dân về thủ tục vay vốn và phần nào gây nên tình trạng quá tải cho Cán bộ tín dụng. Hệ quả là tại một số chi nhánh không đủ cán bộ để thực hiện cho vay đối với khu vực này, đây là một nguyên nhân làm giảm khả năng cung vốn phục vụ phát triển kinh tế khu vực tư nhân.

- Mạng lưới giao dịch, cho vay còn mỏng, Cán bộ tín dụng phụ trách khoảng 500-700 hộ vay, đã quá tải đối với khả năng và điều kiện đi lại của họ, nhất là các huyện miền núi, vùng sâu, vùng xa. Một số cán bộ chưa được đào tạo kỹ về nghiệp vụ thẩm định các dự án lớn, chưa tiếp thu được cơ chế thị trường, thiếu kiến thức pháp luật, thiếu kiến thức về các lĩnh vực kinh tế khác, do đó, khi thực thi nhiệm vụ còn e dè vì bản thân quy trình tín dụng là một qui định nhưng nó yêu cầu tính sáng tạo cao khi vận dụng. Do vậy, cũng ảnh hưởng đến qui mô và chất lượng tín dụng.

- Nguồn vốn trung dài hạn chưa nhiều để đáp ứng cho đầu tư phát triển nông nghiệp, mua sắm phương tiện, máy móc thiết bị công cụ để phục vụ cho công tác cơ giới hoá nông nghiệp nông thôn. Do đó, phải dùng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung dài hạn. Hơn nữa việc cho vay trung dài hạn thời gian thu hồi vốn chậm, khó thu lãi, rủi ro cao. Vì vậy, việc mở rộng qui mô đầu tư tín dụng trung dài hạn cho lĩnh vực KTTN bị hạn chế. Việc cân đối giữa nguồn vốn và cho vay trung dài hạn vẫn chưa được chú trọng đúng mức, công tác thống kê, dự báo chưa được chú trọng.

- Chính sách lãi suất của NHNo&PTNT Quảng Nam chưa chủ động và chưa tính đến đặc thù của khu vực KTTN. Lãi suất cho vay là một yếu tố hàng đầu để thu hút khách hàng, nhưng nhiều khi ngân hàng lại áp dụng cơ chế lãi suất cứng nhắc cho tất cả các đối tượng. Khách hàng có quan hệ lâu năm, có kế hoạch sản xuất kinh doanh khả thi và mức vay cao, khách hàng sản xuất hàng xuất khẩu...nhìn chung chưa được hưởng lãi suất ưu đãi như khu vực kinh tế quốc doanh.

- NHNo&PTNT Quảng Nam đặc biệt là các chi nhánh ở các vùng núi thiếu các thông tin về hoạt động sản xuất kinh doanh trên địa bàn hoạt động, chưa chủ động tiếp cận và tìm kiếm khách hàng. Phần lớn các quyết định cho vay của ngân hàng phụ thuộc vào nguồn thông tin mà khách hàng cung cấp. Trong khi đó, các thông tin mà khách hàng cung cấp cho ngân hàng hầu như không đầy đủ, thiếu chính xác, không thực sự đáng tin cậy. Chưa thực sự chú trọng công tác về Marketing được xem như công cụ quản lý hiện tại trong nền kinh tế thị trường. Trong bối cảnh hiện nay, ngân hàng phải hướng về khách hàng để phục vụ trong khả năng tối đa của mình. Các giải pháp Marketing bao gồm: nghiên cứu đặc điểm, nhu cầu của khách hàng, của đối thủ cạnh tranh, xây dựng các hình thức huy động và cho vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng, xác định lãi suất cạnh tranh, triển khai các hình thức quảng cáo, xúc

tiền, ưu đãi khách hàng... Tất cả các giải pháp trên chưa được thực hiện một cách đồng bộ trong mối quan hệ tổng thể dẫn đến sự chông chéo, đan xen nhau, hiệu quả không cao.

- Việc tuyên truyền các chính sách, chủ trương quy trình nghiệp vụ cho vay ở một số chi nhánh chưa được coi trọng đúng mức, chưa tiếp cận được dân để tuyên truyền giải thích, chưa chủ động tiếp cận người vay để đáp ứng nhu cầu vốn. Một bộ phận cán bộ giữ tác phong “hành chính”, thiếu tính chủ động, sáng tạo.

- Mối quan hệ với các tổ chức đoàn thể mặc dù đã được thiết lập nhưng chưa thực sự gắn bó chặt chẽ và chưa phát huy tinh thần trách nhiệm của mỗi bên nhất là ở cấp cơ sở.

**** Về phía khách hàng***

- Mặc dù theo qui định của NHNo&PTNT Việt Nam, hộ sản xuất nông lâm ngư diêm nghiệp mang tính sản xuất hàng hoá vay vốn đến 30 triệu đồng không phải thế chấp tài sản nhưng họ phải nộp vào ngân hàng bản chính giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tuy nhiên, tài sản thế chấp của các HSX khi vay vốn chủ yếu là quyền sử dụng đất. Đa phần trong số họ không muốn đem mảnh đất do ông cha để lại để “gán nợ ngân hàng”. Cơ hội sử dụng nguồn vốn ngân hàng do đó cũng mất đi.

- Trình độ quản lý, năng lực kinh doanh còn thấp, khả năng lập phương án kinh doanh có tính thuyết phục chưa cao.

- Vốn tự có thấp, khả năng cạnh tranh trên thị trường còn yếu, chưa có mặt hàng chiếm ưu thế, có chất lượng và thương hiệu cao trên thị trường.

- Các báo cáo tài chính thường thiếu độ tin cậy, một số đơn vị còn tình trạng che giấu doanh thu, thu nhập để trốn thuế. Đa số chưa áp dụng chế độ kiểm toán cũng như áp dụng các chuẩn mực kế toán mới.

*** Về phía chính quyền các cấp**

- Thiếu một định hướng, một hệ thống hoàn chỉnh các giải pháp của các ngành và địa phương nhằm hỗ trợ cho kinh tế dân doanh phát triển cụ thể như:

- + Quy hoạch, định hướng cho kinh tế tư nhân phát triển
- + Chính sách tạo điều kiện về mặt bằng cho SXKD
- + Chính sách hỗ trợ kỹ thuật, công nghệ mới và đào tạo nghề
- + Chính sách hỗ trợ về tài chính, thuế
- + Giải pháp về quản lý Nhà nước
- + Giải pháp hỗ trợ xúc tiến thương mại, mở rộng thị trường
- + Giải pháp tạo cơ hội và khả năng tiếp cận các nguồn vốn tín dụng

CHƯƠNG 3:

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG GÓP PHẦN PHÁT TRIỂN KINH TẾ TƯ NHÂN TẠI NHNo&PTNT QUẢNG NAM.

3.1 Định hướng phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh Quảng Nam đến năm 2010

Nghị quyết Đại hội lần thứ 19 của Đảng bộ tỉnh Quảng Nam nêu rõ: “Cơ cấu kinh tế chung trong giai đoạn 2006-2010 và giai đoạn tiếp theo là công nghiệp, dịch vụ, nông nghiệp, cơ bản thành tỉnh công nghiệp trước năm 2020. Tăng mạnh tỷ trọng và phát triển song song công nghiệp và dịch vụ, đồng thời chủ động tiền đề để đưa khối dịch vụ lên hàng đầu sau năm 2015. Chuyển dịch mạnh cơ cấu kinh tế nông nghiệp, nông thôn theo hướng kinh tế hàng hóa-sản xuất thực phẩm, nguyên liệu, hàng thủ công và phát triển dịch vụ”.

Trong giai đoạn tới, Quảng Nam tập trung mọi nguồn lực cho phát triển kinh tế, đẩy mạnh nghiên cứu và ứng dụng khoa học kỹ thuật, tạo sự chuyển biến mới trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế, đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng, đảm bảo ổn định và bền vững, chủ động hội nhập, mở rộng hợp tác kinh tế quốc tế, thực hiện những lộ trình cam kết WTO.

Quảng Nam đang tập trung phát triển khu kinh tế mở Chu Lai để cơ bản hình thành một vùng động lực phát triển của cả tỉnh. Tập trung đẩy nhanh các công trình trọng điểm như mạng lưới giao thông chính, hệ thống các cầu cảng, sân bay. Phấn đấu hoàn thành đưa vào sử dụng cầu cảng container, hình thành cảng nước sâu. Tích cực xúc tiến đầu tư trong và ngoài nước, tập trung xây dựng hạ tầng, rà soát, bổ sung cơ chế thu hút đầu tư tạo ra môi trường đầu tư thuận lợi, hấp dẫn, sôi động và an toàn vào khu Thương mại tự do, các khu, cụm công nghiệp, các khu du lịch, các khu đô thị sinh thái; ưu tiên phát triển

dịch vụ du lịch, tài chính, hàng hải, xuất nhập khẩu, viễn thông, đào tạo, tư vấn....

Song song với việc tập trung phát triển khu kinh tế mở Chu Lai, Quảng Nam cần làm tốt công tác rà soát, điều chỉnh và xây dựng quy hoạch phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế. Khu vực phía Đông, tập trung phát triển dịch vụ là chủ yếu, lựa chọn các dự án lớn về dịch vụ cao cấp và chỉ bố trí ngành công nghiệp sạch, công nghệ cao. Vùng trung du và miền núi phía Tây của tỉnh, tập trung xây dựng kết cấu hạ tầng, đặc biệt là giao thông, thủy lợi; đẩy mạnh các chương trình kinh tế; giáo dục đào tạo và chăm lo công tác cán bộ, nâng cao năng lực cộng đồng. Phát triển vùng này vừa là mục tiêu xoá đói, giảm nghèo. Tập trung phát triển vùng nguyên liệu, đẩy mạnh chăn nuôi, phát triển kinh tế cửa khẩu Nam Giang. Khai thác và chế biến khoáng sản, vật liệu xây dựng, sản xuất xi măng; xây dựng hệ thống các thủy điện Sông A Vương, Sông Tranh để cung cấp điện năng, nâng cao giá trị sản xuất công nghiệp, gắn với việc hình thành các cụm kinh tế - kỹ thuật. Từng bước phát triển du lịch sinh thái, du lịch văn hoá dân tộc ít người.

Với quan điểm thoáng mở, với những cơ chế phù hợp, giải quyết nhanh gọn các thủ tục đầu tư, Quảng Nam sẵn sàng mời gọi và tạo mọi điều kiện thuận lợi để các nhà đầu tư vào làm ăn và phát triển kinh tế. Bên cạnh đó, nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng cho sự phát triển bền vững, chú trọng đầu tư cho phát triển giáo dục, mở rộng các loại hình đào tạo ngành nghề, nâng cao tỷ lệ lao động có chất lượng, đồng thời có chính sách thu hút, trọng dụng nhân tài.

Để tiếp tục phát triển ổn định và bền vững, ngoài việc nỗ lực phấn đấu, huy động nguồn lực của địa phương, Quảng Nam rất cần sự quan tâm giúp đỡ của Trung ương về hỗ trợ đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng, xúc tiến, thu hút và sử dụng nguồn vốn ODA. Đặc biệt là phát huy lợi thế, tiềm năng của hai di

sản Văn hóa thế giới để phát triển du lịch và dịch vụ; thiết lập cơ chế tài chính cho Khu kinh tế Mở Chu Lai để thể hiện tính vượt trội là hạt nhân, trung tâm phát triển kinh tế của cả vùng trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế. Quảng Nam phấn đấu sẽ là tỉnh công nghiệp trước năm 2020.

3.2 Định hướng hoạt động đầu tư tín dụng của ngành ngân hàng Quảng Nam giai đoạn 2010 - 2015

Thứ nhất, Xác định mở rộng đầu tư tín dụng đối với phát triển kinh tế tư nhân là nhiệm vụ của ngành ngân hàng.

Trong những năm gần đây, khu vực kinh tế tư nhân được nhìn nhận như là động lực tăng trưởng kinh tế quan trọng của Việt Nam, với chủ trương khuyến khích phát triển kinh tế tư nhân được Đảng và Nhà nước ta khởi xướng đã tạo điều kiện cho tư nhân mạnh dạn đầu tư vào nhiều lĩnh vực của nền kinh tế. Việc đăng ký thành lập doanh nghiệp cũng trở nên khá dễ dàng giúp tăng nhanh số lượng doanh nghiệp thành lập mới, nhu cầu vốn cũng nhờ đó mà ngày một gia tăng, bản thân vốn tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam thời gian qua còn rất hạn hẹp. Do vậy các NHTM cần phải mở rộng hoạt động tín dụng đối với khu vực kinh tế này để tăng thêm thu nhập và cũng là để thực hiện vai trò tín dụng nhằm hỗ trợ kinh tế tư nhân ngày càng phát triển. Bên cạnh đó, mở rộng tín dụng đối với kinh tế tư nhân còn là hướng đi cơ bản nhằm đa dạng hoá đối tượng khách hàng, đồng thời phân tán rủi ro trong hoạt động tín dụng của các ngân hàng.

Thứ hai, mở rộng tín dụng phải đi đôi với việc nâng cao chất lượng tín dụng trên nguyên tắc hai bên cùng có lợi, đảm bảo ngân hàng thu nợ, thu lãi đầy đủ, đúng hạn, khu vực kinh tế tư nhân được đáp ứng nhu cầu về vốn và các dịch vụ khác để SXKD có lãi.

Thứ ba, Nguồn vốn của các NHTM trên địa bàn hiện nay chủ yếu là nguồn vốn tự huy động. Do đó, để chủ động mở rộng và tăng trưởng hoạt

động tín dụng, các NHTM cần phải tăng cường công tác huy động vốn, chú trọng huy động nguồn vốn từ khu vực dân cư, nâng cao tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn, quan tâm đến nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ để chủ động đáp ứng nhu cầu vốn vay ngoại tệ trên địa bàn.

Thứ tư, Thực hiện phương châm đi vay để cho vay, coi đây là điều kiện tiên quyết cho sự tồn tại và phát triển của hoạt động tín dụng ngân hàng, củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống mạng lưới trên địa bàn, đảm bảo thu hút được nhiều khách hàng trên cơ sở đa dạng hoá các loại hình dịch vụ, gắn với việc nâng cao chất lượng phục vụ.

3.3 Phân tích đặc điểm khách hàng

3.3.1 Nhận định những đối tượng khách hàng chủ yếu

- *Nhóm khách hàng hộ sản xuất kinh doanh cá thể*

+ Các khách hàng thuộc lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn đã xác định nông nghiệp- nông dân- nông thôn là thế mạnh và là thị trường chủ lực góp phần thực hiện mục tiêu chính trị xã hội của Đảng và Nhà nước. Đây là đối tượng khách hàng chủ yếu ở địa bàn nông thôn. Quảng Nam là một tỉnh thuần nông, mật độ dân cư phân bố đồng đều ở các vùng trung du, miền núi và đồng bằng cao, với mạng lưới rộng khắp đây là thế mạnh để NHNo&PTNT Quảng Nam mở rộng hoạt động cấp tín dụng đến khu vực này.

+ Các khách hàng là hộ sản xuất kinh doanh, cá thể: Đối tượng tập trung tiếp cận là các hộ sản xuất kinh doanh có đăng ký kinh doanh, đây là đối tượng có khả năng sử dụng các tiện ích, dịch vụ của ngân hàng và là đối tượng tiềm năng có thể phát triển thành các doanh nghiệp trong tương lai và trở thành khách hàng thân thuộc.

- *Nhóm khách hàng doanh nghiệp*: Đối tượng là các Công ty TNHH, công ty cổ phần, thuộc các ngành sản xuất thương mại- dịch vụ, công nghiệp

chế biến, du lịch có quy mô vốn tương đối lớn từ 1 tỷ đồng trở lên, đây là nhóm khách hàng có khả năng sản xuất ổn định và phát triển mở rộng. Trong quan hệ ngân hàng đây là đối tượng có thể sử dụng tốt các dịch vụ hiện đại và đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng. Ngoài ra, đây cũng là nhóm đối tượng có nhiều tiềm năng để mở ra các dịch vụ tín dụng bán lẻ cho lực lượng lao động của các doanh nghiệp này khi xu hướng thu nhập của người lao động đang ngày một tăng.

3.3.2 Phân tích những đặc điểm của kinh tế tư nhân tại Quảng Nam có ảnh hưởng đến việc mở rộng tín dụng

Trong quá trình tồn tại và tiếp tục phát triển, khu vực KTTN vẫn còn gặp không ít trở ngại như: khó khăn trong quá trình thành lập doanh nghiệp, xin cấp giấy phép, khó khăn trong tìm kiếm mặt bằng sản xuất, những trở ngại về cơ chế thuế, hạn chế về thông tin... trong những khó khăn đó có khó khăn trong việc tiếp cận các nguồn tín dụng chính thức của thị trường.

Trong quá trình tiếp cận nguồn vốn ngân hàng, để có cơ sở chứng minh những nhận định về đặc điểm của kinh tế tư nhân trên địa bàn Tỉnh Quảng Nam, tác giả xây dựng mô hình khảo sát trên 100 doanh nghiệp, dựa trên số liệu phân tích thống kê về các chỉ tiêu: những vướng mắc trong quá trình vay vốn, điều kiện vay, nhu cầu vay, các dịch vụ khách hàng sử dụng khi quan hệ với ngân hàng, khả năng tiếp cận vốn vay... Quá trình khảo sát dựa trên bảng câu hỏi, số lượng phát ra 150 bảng, số lượng thu về 103 bảng, tỷ lệ bảng trả lời đạt 69%. Tuy số lượng điều tra tương đối nhỏ, song kết quả thu được tương đối phù hợp với một số điều tra khác, sẽ được trích dẫn khi cần thiết. Qua đây, giúp tác giả củng cố thêm những nhận định về đặc điểm của kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

Ngoài những nguyên nhân khách quan, những nhân tố tác động từ bên ngoài thì nguyên nhân từ bên trong của kinh tế tư nhân cũng đã cản trở không

ít cho việc tiếp cận nguồn vốn tín dụng. Đứng về góc độ ngân hàng nhận định các đặc điểm của kinh tế tư nhân trên địa bàn Tỉnh Quảng Nam như sau:

- Đặc điểm về nhu cầu vốn cho kinh doanh

Đối với các doanh nghiệp: : Hầu hết các doanh nghiệp tư nhân trên địa bàn Tỉnh Quảng Nam nói chung và trên phạm vi cả nước nói riêng đa phần là các doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ, kết quả khảo sát cho thấy doanh nghiệp có vốn kinh doanh đến 5 tỷ chiếm 81,5%. Trong điều kiện hội nhập, nhu cầu thay đổi máy móc thiết bị, quy trình công nghệ là vấn đề bức xúc để tồn tại và phát triển. Do vậy nhu cầu về vốn cho đầu tư là rất lớn, theo khảo sát cho thấy tỷ lệ các doanh nghiệp cho rằng nhu cầu vốn để phục vụ kinh doanh là chưa đáp ứng đầy đủ chiếm 85,4% trên số đơn vị điều tra. Trong điều kiện thị trường tài chính ở nước ta chưa thực sự phát triển thì việc huy động vốn cho mục tiêu này của doanh nghiệp gặp rất nhiều khó khăn. Trong bối cảnh đó thì nguồn vốn tín dụng chính thức sẽ là nguồn hỗ trợ đặc lực cho các doanh nghiệp. Tuy nhiên, trong những năm qua vẫn tồn tại khoảng cách giữa doanh nghiệp và các ngân hàng khi đặt vấn đề vay vốn, đặc biệt là điều kiện về tài sản thế chấp. Theo tìm hiểu, các doanh nghiệp này còn nhiều hạn chế như ít am hiểu các cơ chế của ngân hàng, đặc biệt là cơ chế tín dụng, cơ chế về bảo đảm tiền vay do vậy họ rất cần một sự tư vấn từ phía ngân hàng, tỷ lệ khảo sát cho thấy có đến 95,1% khách hàng cho rằng *rất cần* và *cần* tư vấn của nhân viên ngân hàng.

Cũng với vấn đề vốn, nhiều doanh nghiệp khi tiếp xúc với ngân hàng thường quan tâm nhiều đến việc được vay bao nhiêu tính trên giá trị tài sản bảo đảm mà ít quan tâm đến nhu cầu vốn cần thiết thực sự phục vụ cho phương án, dự án kinh doanh, và khả năng của doanh nghiệp đến đâu. Do đó, khi ngân hàng đi sâu tìm hiểu phương án, dự án thì doanh nghiệp không đáp ứng được. Điều này chứng tỏ vẫn chưa có một sự chuẩn bị chu đáo khi có nhu

cầu đầu tư. Vấn đề này cũng hoàn toàn phù hợp với đánh giá của các nhà kinh tế là các doanh nghiệp trong nước, nhất là các doanh nghiệp dân doanh thường không quan tâm đến việc xây dựng chiến lược kinh doanh cho doanh nghiệp mình. Đây cũng là hạn chế cho doanh nghiệp trong tiếp xúc với ngân hàng khi có nhu cầu vay.

Việc sử dụng vốn vay, các doanh nghiệp dân doanh nói chung là chưa thực sự sử dụng vốn theo đúng cam kết và mặc dù xong một chu kỳ kinh doanh doanh nghiệp hoàn toàn đủ khả năng thanh toán nợ đúng hạn cho ngân hàng theo cam kết thì họ lại sử dụng vốn đó để xoay vòng cho một mục tiêu kinh doanh khác dẫn đến thường phải gia hạn, thậm chí có khi không trả được nợ đúng hạn. Điều này đã không tạo được uy tín với ngân hàng. Đây có thể do nguyên nhân doanh nghiệp chưa được ngân hàng tư vấn thể loại vay phù hợp với từng đối tượng kinh doanh của doanh nghiệp.

Với các đặc điểm trên dẫn đến khả năng tiếp cận vốn của khu vực kinh tế này khó khăn, theo kết quả khảo sát cho thấy có đến 59.3% trả lời là *khó* và *rất khó* trong tiếp cận vốn ngân hàng.

Đối với các hộ kinh doanh cá thể: Đa số thường rất cần vốn nhưng khó tiếp cận được với nguồn tín dụng chính thức, họ thường phải vay từ nguồn tín dụng phi chính thức ngoài thị trường từ những người cho vay nặng lãi; từ các nhóm tương hỗ dưới dạng hội; vay bạn bè, họ hàng...do vậy chi phí vay vốn thường ở mức cao dẫn đến khả năng rủi ro lớn nguyên nhân thứ nhất họ ít biết về thông tin của các NHTM, không rành trong khâu lập thủ tục vay vốn theo yêu cầu của các ngân hàng, do đó họ cảm thấy khó khi tiếp cận nguồn vốn tín dụng chính thức, mặt khác các tổ chức tài chính cũng ít quan tâm đến mở rộng thị phần đối tượng này nên khoảng cách trong tiếp cận tín dụng chưa rút ngắn được mặc dù có rất nhiều đối tượng có nhu cầu và đầy đủ điều kiện vay vốn. Một trong những đặc điểm của đối tượng này thường gây sự thiếu tin

tướng của các TCTD là thói quen sử dụng vốn theo ý thích của mình khi đã cầm tiền trong tay mà không sử dụng đúng mục đích cam kết do vậy khả năng dẫn đến rủi ro trong thanh toán nợ là khá cao, tạo tâm trạng e ngại khi cho vay của các ngân hàng.

- Đặc điểm về qui mô hoạt động

Kinh tế tư nhân thường bị đánh giá yếu về năng lực quản lý, đa số các doanh nghiệp dân doanh khi thành lập với các loại hình như: doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần đều có nguồn gốc từ gia đình hoặc các thành viên trong gia đình, theo kết quả khảo sát có đến 61,2% thành viên tham gia trong công ty là có quan hệ gia đình, do vậy cung cách quản lý của họ mang tính gia đình khá cao. Họ thường đưa ra các quyết định trong kinh doanh một cách tự phát mà ít chú ý tham khảo các thông tin trên thị trường để cân nhắc trong kinh doanh, chính với cung cách quản lý này mà họ thường hay thay đổi mục đích kinh doanh trong quá trình kinh doanh của mình khi thấy có những phi vụ có khả năng mang lại lợi nhuận cao cho dù không đúng với ngành nghề kinh doanh, và đó cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến sử dụng vốn không theo mục đích thoả thuận và thanh toán nợ không đúng hạn cho ngân hàng. Điều này làm cho các TCTD đánh giá năng lực quản lý của họ thường thấp.

Trong những năm gần đây khả năng này được cải thiện đáng kể, đặc biệt là các doanh nghiệp có quy mô lớn, các công ty cổ phần... do đòi hỏi từ nền kinh tế không ngừng phát triển buộc họ phải nâng cao khả năng quản trị của mình mới có thể quản lý tốt công việc kinh doanh và cạnh tranh được với thị trường.

- Đặc điểm trong lựa chọn dịch vụ

Các thành phần thuộc KTTN trong hoạt động sản xuất kinh doanh hầu hết đều tính toán lợi nhuận nên gần như khi “mua” các dịch vụ của ngân hàng

vấn đề họ quan tâm đầu tiên là “giá cả”, sau đó mới quan tâm đến chất lượng phục vụ và các dịch vụ tiện ích đi kèm như: sự kịp thời, thái độ nhân viên..., kết quả khảo sát cho thấy có 52,4% khách hàng quan tâm đến lãi suất và phí, kế đến 27,2% quan tâm đến thủ tục giải quyết kịp thời nhu cầu. Bên cạnh đó, trong sử dụng các dịch vụ khách hàng thuộc khu vực KTTN, đặc biệt là các doanh nghiệp thường sử dụng nhiều dịch vụ có mối quan hệ nhau, trong thực tế cho thấy khách hàng sử dụng 2 dịch vụ trở lên và sử dụng theo từng sản phẩm riêng lẻ trong từng thời điểm. Khi sử dụng các dịch vụ họ thường quan hệ với nhiều ngân hàng khác nhau do mức phí khác nhau tại các ngân hàng mà ít sử dụng trong cùng một ngân hàng. Do vậy, nếu sử dụng các gói sản phẩm phù hợp, với mức giá hợp lý có thể thu hút và mở rộng được đối tượng sử dụng.

- Đặc điểm về am hiểu thông tin thị trường

Đa số các nhận định của các chuyên gia kinh tế đều cho rằng các doanh nghiệp Việt Nam rất hạn chế trong việc tiếp nhận thông tin về thị trường, có thể nói đây là thách thức lớn của các doanh nghiệp khi Việt Nam đã là thành viên của tổ chức WTO, các doanh nghiệp phải đối mặt với khả năng cạnh tranh trên phạm vi toàn cầu, đặc biệt là các doanh nghiệp dân doanh có quy mô nhỏ. Trong thời đại ngày nay việc nắm bắt được thông tin về thị trường như: Giá cả, nhu cầu,... đều có tác động đáng kể đến quyết định kinh doanh. Một mặt do KTTN lâu nay có thói quen chỉ cung cấp trong thị trường nội địa, việc tìm hiểu thông tin chỉ hạn chế trong phạm vi hẹp thông qua khách hàng, qua hội nghề và các phương tiện thông tin đại chúng và do vậy mức độ đáp ứng kịp thời của thông tin rất hạn chế. Mặt khác, do chúng ta chưa có nhiều kênh thông tin để hỗ trợ cho doanh nghiệp. Đây cũng là thách thức lớn của nhà nước nói chung và của các ngành nói riêng trong việc hỗ trợ cho khu vực KTTN, đặc biệt là hỗ trợ về thông tin thị trường.

Việc thiếu am hiểu về thông tin sẽ làm cho khả năng xảy ra rủi ro trong kinh doanh tăng lên, và đây cũng là vấn đề các ngân hàng rất quan tâm, dẫn đến việc cẩn trọng trong tài trợ vốn tín dụng cho khu vực kinh tế này.

- Đặc điểm về công tác kế toán thống kê

Hiện nay vẫn tồn tại trong khu vực KTTN là chấp hành chế độ hạch toán kế toán, chế độ thống kê thiếu nghiêm túc. Qua quá trình tiếp xúc các doanh nghiệp dân doanh khi vay vốn thì hầu hết đều cung cấp báo cáo tài chính thiếu tin cậy, thường là báo cáo lỗ nhằm tránh thuế. Theo các chuyên gia đánh giá các doanh nghiệp dân doanh thường có 3 loại báo cáo để sử dụng vào những mục đích riêng của họ: loại báo cáo để quan hệ vay vốn thường là lãi nhưng ở mức rất thấp so với số thực, một loại để báo cáo cho cơ quan thuế thường là lỗ nhằm tránh thuế được chừng nào tốt chừng nấy theo kết quả kiểm tra của cơ quan thuế và loại báo cáo cho đơn vị để biết được kết quả kinh doanh chính thức của mình. Từ việc làm đối phó này mà các TCTD thường thiếu tin tưởng vào các số liệu báo cáo của họ để đánh giá năng lực tài chính thực sự trước khi đưa ra quyết định cho vay. Do vậy để đảm bảo an toàn vốn nếu cho vay các TCTD thường ưu tiên hàng đầu là điều kiện về tài sản đảm bảo, là nguyên nhân cơ bản làm cho doanh nghiệp khó tiếp cận vốn ngân hàng vì đa số tài sản đều không nhiều như nhu cầu, kết quả khảo sát cho thấy có đến 39,8% là thiếu tài sản để thế chấp.

Một đặc điểm nữa cũng làm hạn chế chế độ hạch toán là các doanh nghiệp có quy mô nhỏ là thường không bố trí nhân viên theo dõi kế toán chuyên nghiệp, khảo sát cho thấy có đến 59,2% doanh nghiệp thuê nhân viên kế toán theo thời vụ hoặc kiêm nhiệm, tức là chỉ thực hiện vào cuối mỗi tháng, cuối quý và cuối năm và thực hiện theo yêu cầu của chủ doanh nghiệp. Do vậy việc theo dõi các chi phí trong kinh doanh thường thiếu minh bạch dẫn đến chất lượng báo cáo kế toán kém.

Thực tiễn cho thấy việc nhận thức để chấp hành tương đối tốt chế độ báo cáo thống kê thường rơi vào những doanh nghiệp dân doanh hoạt động có quy mô vừa trở lên và các Công ty cổ phần vì họ hàng năm đều phải họp Đại hội cổ đông để thông báo kết quả hoạt động và chia cổ tức cho cổ đông, các báo cáo đều phải được công khai, nhất là trong môi trường hiện nay khi thị trường chứng khoán đã bắt đầu sôi động thì họ càng phải minh bạch hơn mới có cơ hội huy động vốn trên thị trường.

Hiện nay gần như các doanh nghiệp dân doanh trên địa bàn Quảng Nam chưa thực hiện kiểm toán các báo cáo tài chính. Vì vậy số liệu do họ cung cấp thường chưa được công nhận tính chính xác và thiếu tin cậy. Đây cũng là đặc điểm làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn tín dụng của các doanh nghiệp, nhất là khi họ không đủ tài sản đảm bảo cho vốn vay khi có nhu cầu, vì vậy các ngân hàng không đủ cơ sở để xem xét năng lực tài chính thực của doanh nghiệp. Khảo sát cho thấy rằng nếu ngân hàng chấp nhận xem xét cho vay không bảo đảm bằng tài sản và yêu cầu kiểm toán báo cáo tài chính thì khả năng chấp nhận là 69,9%, điều này cho thấy các doanh nghiệp sẵn sàng thực hiện theo yêu cầu nếu có sự hỗ trợ từ các ngân hàng trong cho vay vốn.

Việc đánh giá năng lực tài chính thông qua các báo cáo tài chính luôn được các ngân hàng quan tâm khi xem xét phê duyệt cho vay. Tuy nhiên, vấn đề này lại ít được các doanh nghiệp quan tâm.

- Đặc điểm về hành vi của khách hàng KTTN

Từ phân tích những đặc điểm trên, cùng với những quan sát trong quá trình quan hệ với khách hàng thuộc khu vực KTTN có thể đúc kết đặc điểm về hành vi của đối tượng này khi muốn tiếp cận với tín dụng và các dịch vụ là:

- Nhu cầu vốn vay của KTTN là rất lớn để đáp ứng cho việc mở rộng sản xuất, thay đổi thiết bị công nghệ mới nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh.

- Mặc dù có nhu cầu nhưng lại thiếu thông tin về các hoạt động, thủ tục vay vốn ... của ngân hàng nên mong muốn có sự tư vấn về vấn đề này.

- Thường quan hệ tín dụng với ngân hàng thông qua sự giới thiệu của những người quen, qua tiếp thị, quảng cáo.

- Quan tâm đến lãi suất, phí trong các quan hệ khi vay vốn hoặc sử dụng dịch vụ. Hay so sánh giá cả của các Ngân hàng với nhau để lựa chọn.

- Luôn mong muốn vay được càng nhiều càng tốt so với giá trị tài sản, chưa quan tâm đến xây dựng phương án dự án kinh doanh để vay đúng nhu cầu.

- Sẵn sàng sử dụng không đúng mục đích vay, hoặc quay thêm vòng vốn nhằm thu được lợi nhuận càng nhiều càng tốt, ít quan tâm đến việc trả nợ đúng hạn.

- Các doanh nghiệp có quy mô tương đối thường thực hiện chế độ hạch toán kế toán tốt hơn, nhân viên chuyên nghiệp hơn. Ngày càng quan tâm nâng cao khả năng quản lý để phát triển.

- Quan tâm đến sự thuận tiện, đối xử thân thiện, vui vẻ nhiệt tình của nhân viên ngân hàng. Nhu cầu được chăm sóc ngày càng tăng, sẵn sàng thay đổi ngân hàng nếu không được quan tâm.

- Mong muốn được coi trọng, được đánh giá cao, được đối xử công bằng.

Qua nghiên cứu các đặc điểm của KTTN trên địa bàn Tỉnh Quảng Nam, cũng như đặc điểm về hành vi của khách hàng trong quan hệ giao dịch với ngân hàng. Từ đó xây dựng một số giải pháp với mong muốn tạo được sự thỏa mãn đối với đối tượng khách hàng này, là cơ sở để nâng cao năng lực cạnh tranh với các NHTM khác trong mở rộng tín dụng, tạo dựng hình ảnh của ngân hàng nông nghiệp đối với khu vực KTTN, nhằm đạt được mục tiêu định hướng trong kinh doanh.

3.4 Giải pháp về mở rộng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân của Chi nhánh NHNo&PTNT Quảng Nam.

Để thực hiện được mục tiêu là mang lại lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh của chi nhánh, trong đó tín dụng vẫn đang là hoạt động chiếm tỷ trọng chính của các NHTM hiện nay. Nhằm đạt được mục tiêu mở rộng tín dụng trong khu vực kinh tế tư nhân để gia tăng quy mô cho vay là cơ sở gia tăng thu nhập, đồng thời cũng làm tốt vai trò là mạch máu của nền kinh tế góp phần thúc đẩy sự phát triển của khu vực này theo các chính sách khuyến khích của Nhà nước. Qua nghiên cứu các đặc điểm của kinh tế tư nhân Tỉnh Quảng Nam đã ảnh hưởng đến việc hạn chế tiếp cận nguồn tín dụng chính thức từ Ngân hàng. Bản thân đề nghị triển khai một số giải pháp sau:

3.4.1 Xây dựng chính sách sản phẩm phù hợp với kinh tế tư nhân

Đối với sản phẩm của chi nhánh NHNo&PTNT Quảng Nam đến thời điểm hiện tại có các nhóm sản phẩm sau:

Nhóm sản phẩm dịch vụ				
Dịch vụ Chuyển tiền	Tín dụng	Tiết kiệm	Thanh toán	Thẻ
Trong nước	Cho vay	Không kỳ hạn	Nội địa	Rút tiền
Nước ngoài	Bảo lãnh	Có Kỳ hạn	Quốc tế	Tín dụng
WesternUnion	Chiết khấu	Giấy tờ có giá		SMS Banking, Vntopup

Đối với nhóm tín dụng có các loại sản phẩm:

Nhóm sản phẩm tín dụng		
Cho vay	Bảo lãnh	Chiết khấu
Hộ gia đình, cá nhân	Vay vốn	Bộ chứng từ
Doanh nghiệp	Dự thầu, thanh toán	Chứng từ có giá

Đối với cho vay hộ gia đình, cá nhân: cho vay mua phương tiện, cho vay xây dựng nhà ở, thấu chi.

Đối với cho vay doanh nghiệp: cho vay theo dự án đầu tư, cho vay nhu cầu vốn lưu động, cho vay trang bị phương tiện máy móc thiết bị.

Thực tiễn cho thấy, nhu cầu vay của khách hàng là rất lớn song do có nhiều trở ngại nên khả năng tiếp cận vốn tín dụng là rất khó, trong đó trở ngại lớn nhất là vấn đề về tài sản thế chấp.

Để giải được bài toán này cần thiết phải triển khai được những sản phẩm tín dụng vừa đáp ứng được nhu cầu vay vốn, vừa đảm bảo tính an toàn trong cho vay. Hiện tại Ngân hàng nhà nước đã cải tiến, thay đổi nhiều về cơ chế, chính sách liên quan đến tín dụng như giao quyền tự quyết định về đảm bảo tiền vay cho các ngân hàng, quyền lựa chọn khách hàng, quyền quyết định lãi suất cho vay...là điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới mà những sản phẩm này phần nào khắc phục được những vướng mắc cho khách hàng về tài sản, về lãi suất...

Từ các cơ chế do Ngân hàng nhà nước ban hành, từ tìm hiểu nhu cầu và nguyện vọng của KTTN, có thể triển khai một số sản phẩm trên cơ sở kết hợp những sản phẩm hiện có, hoặc cải thiện tính chất của sản phẩm, cũng như triển khai một số sản phẩm mới về chủng loại ...nhằm góp phần mở rộng hoạt động tín dụng cho chi nhánh như sau:

- ***Xây dựng gói sản phẩm:*** Sản phẩm dịch vụ của ngân hàng rất đa dạng như: sản phẩm tín dụng có tín dụng theo thời hạn, tín dụng tiêu dùng, tín dụng xuất nhập khẩu ...và có những mối quan hệ nhất định với các sản phẩm dịch vụ khác như: dịch vụ thanh toán, dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ thu hộ, dịch vụ thanh toán quốc tế...việc kết hợp các sản phẩm này sẽ hình thành nên gói sản phẩm phù hợp. Xây dựng các gói sản phẩm sẽ giúp ngân hàng có đủ cơ sở để áp dụng cho khách hàng các mức giá hợp lý, cũng như tư vấn giúp khách

hàng KTTN sử dụng các dịch vụ liên quan một cách có hiệu quả, đảm bảo được lợi ích của cả ngân hàng và khách hàng.

Trong hoạt động thực tiễn hầu hết các khách hàng KTTN khi có quan hệ với ngân hàng đều thường sử dụng các dịch vụ khác đi kèm, do vậy phân loại từng nhóm sẽ giúp chúng ta có cơ sở hình thành nên các gói sản phẩm, thông thường thì nên phân loại theo ngành kinh tế. Qua nghiên cứu có thể phân loại theo từng nhóm như sau:

Nhóm sản phẩm	Các dịch vụ cần thiết	Đối tượng khách hàng
Xây dựng – Thương mại	Vay vốn hay chiết khấu – bảo lãnh – thanh toán trong nước	Các đơn vị thuộc ngành xây dựng, thương mại
Xuất, nhập khẩu	Vay vốn hay chiết khấu - thanh toán quốc tế - mua bán ngoại tệ	Các doanh nghiệp KD xuất nhập khẩu
Sản xuất –thương mại –dịch vụ	Vay vốn hay chiết khấu – thanh toán– thanh toán lương qua thẻ	Các doanh nghiệp sản xuất, thương mại, dịch vụ
Gia đình	Vay vốn hay chiết khấu – Tiết kiệm – ATM- thanh toán	Hộ kinh doanh, cá thể

Việc thực hiện gói sản phẩm là hướng về khách hàng, tức phục vụ những gì khách hàng cần. Có thể xem xây dựng gói sản phẩm chính là xây dựng một danh mục sản phẩm dịch vụ dựa trên tổng thể quan hệ giữa các sản phẩm dịch vụ để có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, chứ không chỉ tập trung vào một sản phẩm dịch vụ hay một số sản phẩm dịch vụ mà làm tổn hại đến lợi ích của cả khách hàng và ngân hàng. Hướng khách hàng KTTN sử dụng các gói sản phẩm phù hợp vừa tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng tín dụng cũng như các dịch vụ đi kèm, vừa áp dụng được những mức phí hợp lý theo hướng ưu đãi, thậm chí có những dịch vụ miễn phí song cân bằng lợi ích chung của cả gói thì cả hai bên đều có lợi. Ngân hàng có thể chấp nhận thiệt thòi ở một vài sản phẩm dịch vụ nhưng vẫn bảo đảm duy trì lợi nhuận tổng thể trong dài hạn.

Để có thể phục vụ tốt các gói sản phẩm cần đáp ứng các điều kiện sau:

- Phải có đội ngũ cán bộ đủ trình độ, nhanh nhạy để tư vấn và hỗ trợ cho các đối tượng khách hàng hiểu và sử dụng gói sản phẩm.

- Cần có sự phối hợp năng động, nhanh chóng giữa các bộ phận chức năng để thực hiện nhanh chóng, gọn gàng gói dịch vụ không làm mất nhiều thời gian của khách hàng, dễ gây nản lòng và không sẵn sàng sử dụng.

- Cần tính toán chi phí hợp lý làm cho khách hàng thấy được tiện ích của gói sản phẩm, vừa đem lại lợi ích cho khách hàng và đảm bảo lợi ích của ngân hàng.

Khi thấy được những lợi ích từ gói sản phẩm khách hàng sẽ đề xuất ra nhiều nhu cầu khác để hình thành nên những gói sản phẩm phong phú hơn.

- **Cải tiến sản phẩm:** Một trong những giải pháp để kéo dài chu kỳ sống của sản phẩm, kích thích nhu cầu của khách hàng ngoài việc đưa ra những sản phẩm mới thì việc cải tiến sản phẩm dựa trên việc thay đổi các đặc điểm của sản phẩm làm cho nó phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng cũng là một giải pháp hữu hiệu để mở rộng tín dụng, cải tiến tính năng của sản phẩm cũng được xem như là sản phẩm mới vì nó đáp ứng được nhu cầu mà khách hàng cần. Do vậy việc thực hiện cải tiến tính năng sản phẩm tín dụng thuộc khả năng của các ngân hàng cơ sở nhằm thích ứng với điều kiện của từng địa phương.

- **Áp dụng linh hoạt điều kiện vay theo hạn mức tín dụng:** Theo quy định của ngân hàng thì phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng chỉ áp dụng với các đối tượng khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên ổn định và có ít nhất 2 năm quan hệ với TCTD nhằm đánh giá mức độ tín nhiệm. Đây là hình thức cấp tín dụng phù hợp với các đơn vị kinh doanh thương mại có vòng quay vốn nhanh, nhưng do quy định phải có ít nhất 2 năm quan hệ với ngân hàng cho vay nên nhiều khách hàng không được xem là đủ tín nhiệm để

áp dụng và lẽ đương nhiên là đa số các ngân hàng đều phải áp dụng phương thức cho vay từng lần với khách hàng mới đặt quan hệ. Với phương thức từng lần khách hàng thường bị động do luồng tiền thanh toán, khi thanh toán sớm hơn thời hạn cam kết thì đơn vị lại ngại trả cho ngân hàng do ngại làm lại thủ tục từng lần sẽ mất thời gian. Nếu áp dụng cho vay theo hạn mức tín dụng thì khách hàng sẽ thuận lợi hơn, vì theo phương thức này việc cho vay và thu nợ đan xen nhau, không phân biệt ranh giới, thời điểm lúc nào cho vay, lúc nào thu nợ.

Ưu điểm của phương thức này là có thể tận thu triệt để những khoản thu mà khách hàng có, khi tài khoản của khách hàng còn dư nợ, kiểm soát tự nhiên doanh số bán và doanh số thu nợ, từ đó ngân hàng có thể nắm bắt được hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

Do vậy đối với phương thức cho vay theo hạn mức cần cải tiến bằng cách linh hoạt áp dụng phương thức vay này đối với khách hàng đã có hoạt động sản xuất kinh doanh liên tục từ 2 năm trở lên (có báo cáo cân đối 2 năm liền kề) là đủ cơ sở đánh giá mức độ hoạt động thường xuyên của đơn vị, thay vì áp dụng 2 năm có quan hệ với ngân hàng vay. Việc cải tiến này sẽ giúp khách hàng vay vốn dễ dàng với phương thức phù hợp đối với hoạt động thường xuyên của mình, tạo điều kiện giúp khách hàng quay nhanh vòng vốn một cách hiệu quả. Mặt khác, việc cải tiến này cũng không ảnh hưởng đến an toàn vốn vì còn nhiều điều kiện quy định khác ràng buộc đối với khoản vay.

- *Linh hoạt áp dụng thời gian vay vốn phù hợp*: Theo tư duy cũ một số hình thức vay thường hay bị ràng buộc với thời hạn vay vốn ví dụ vốn lưu động phải là vay ngắn hạn hoặc vay tiêu dùng đời sống chỉ là 3 - 5 năm. Những quy định này do có nhiều bất hợp lý nên đã được Ngân hàng nhà nước Việt Nam chỉnh sửa và chỉ quy định thời hạn cho vay tùy thuộc vào thỏa thuận của khách hàng và ngân hàng. Tuy nhiên, vấn đề này chưa được nhìn

nhận nên vẫn tiếp tục áp dụng một cách máy móc, do đó đã không đáp ứng được nhu cầu cần thiết của khách hàng, không phù hợp với nguồn thu nhập để thanh toán nợ. Do vậy cần thay đổi cho sản phẩm phải thực sự xuất phát từ nhu cầu của khách hàng. Từ nhận xét này, bản thân đề nghị nên thay đổi như sau:

- Đối với vốn lưu động có thể thực hiện cho vay với thời gian phù hợp chứ không nhất thiết chỉ là ngắn hạn, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam thì hiện nay việc quy định thời hạn vay không còn phụ thuộc vào đối tượng vay mà tùy thuộc vào khả năng thanh toán của khách hàng mà cụ thể là dòng tiền trả nợ. Do vậy, đối với những khách hàng có nhu cầu vay vốn lưu động để dự trữ nguyên vật liệu phục vụ cho nhiều chu kỳ sản xuất vẫn được giải quyết cho vay trung hạn trên cơ sở khách hàng chứng minh được nhu cầu mà khách hàng dự kiến dự trữ là thiết thực và hiệu quả.

- Đối với sản phẩm tín dụng tiêu dùng như: vay để xây dựng, cải tạo nhà ở, mua nhà ở...thời gian vay có thể kéo dài đến 15 năm, thậm chí là 20 năm. Có quan niệm cho rằng việc cho vay với thời gian dài phải có nguồn vốn huy động tương xứng, suy nghĩ này chưa chuẩn xác vì chúng ta cần xem xét vấn đề thời hạn cho vay còn phải dựa vào khả năng trả nợ cho từng kỳ hạn của khách hàng. Với đối tượng vay tiêu dùng mà nguồn trả nợ được định kỳ hàng tháng trên cơ sở nguồn thu nhập thì mặc dù chúng ta cho vay với thời hạn dài nhưng nguồn thu nợ có tính chất thường xuyên do vậy sẽ không gây áp lực đến thanh khoản, là điều mà các ngân hàng thường lo ngại. Do vậy việc kéo dài thời gian cho vay không hoàn toàn phụ thuộc vào thời hạn của nguồn vốn huy động.

Nói chung, việc cho vay của Ngân hàng không nên quá phụ thuộc vào quy mô hay cơ cấu nguồn vốn của mình mà cần lưu ý đến sức mua của khách hàng, nhất là phụ thuộc vào đặc điểm kinh tế, kỹ thuật của đối tượng cho vay,

đặc điểm lựa chọn sản phẩm phù hợp với yêu cầu và khả năng thanh toán của họ. Do thực hiện cứng nhắc trong thời gian qua mà nhiều khách hàng khi cần vốn dài hạn lại không tìm được sản phẩm phù hợp buộc phải vay ngắn hạn dẫn đến tình trạng lúng túng về tài chính hoặc phải đảo nợ khi đến hạn. Điều này làm cho họ ngày càng khó tiếp cận với ngân hàng.

- **Phát triển sản phẩm mới về chủng loại:** Là những sản phẩm mới với một tổ chức nhưng không mới đối với thị trường, các sản phẩm này giữ vai trò chính trong phát triển sản phẩm mới đối với dịch vụ tài chính hiện nay. Do đã có cơ chế ban hành cho phép triển khai nhưng một số ngân hàng vẫn chưa nghiên cứu thực hiện. Cụ thể hình thức bao thanh toán là hình thức mới trong cung cấp tín dụng, với sản phẩm này khách hàng không đủ tài sản làm bảo đảm nhưng vẫn có thể vay được vốn phục vụ cho nhu cầu cấp thiết của mình. Là hình thức hoàn toàn phù hợp để mở rộng tín dụng đối với KTTN trong giai đoạn hiện nay.

* *Nghiệp vụ bao thanh toán* không phải là nghiệp vụ đã trở nên quen thuộc và được áp dụng rộng rãi hơn 100 năm qua trên thế giới và là nghiệp vụ mới mẻ của ở Việt Nam, BTT là một dạng cấp tín dụng ứng trước của TCTD cho bên bán thông qua việc mua lại các khoản phải thu phát sinh từ việc mua, bán hàng hóa đã được bên bán hàng và bên mua hàng thoả thuận trong hợp đồng mua bán, bán hàng.

Với những ưu điểm nổi bật, sản phẩm bao thanh toán(BTT) mang lại lợi ích thiết thực cho cả doanh nghiệp và ngân hàng, BTT được đánh giá là dịch vụ tiện ích phù hợp với xu thế hội nhập. Tuy nhiên, sản phẩm này chưa được áp dụng rộng rãi tại các NHTM, các doanh nghiệp còn ít được biết đến.

Lợi ích của bao thanh toán:

- *Đối với bên bán hàng:* BTT giúp lấy được khoảng trống trong dòng ngân lưu giữa thời gian gửi hóa đơn và thời gian thu nợ, đồng thời kiểm soát

được các khoản nợ và tránh khỏi rủi ro không thu hồi được nợ. Nhờ vậy, BTT giúp giảm được các khoản thu còn tồn đọng và giảm chi phí cho việc thu hồi nợ.

- *Đối với bên mua hàng*: BTT giúp có nhiều cơ hội được mua hàng trả chậm từ phía đối tác, nhờ vậy nhu cầu mua hàng hóa tăng lên mà không cần đến hạn mức tín dụng hiện có.

- *Về phía ngân hàng*: Thông qua nghiệp vụ BTT có thể thu được các loại phí và lệ phí, cung cấp thêm các dịch vụ kèm theo, từ đó giúp tăng doanh số và lợi nhuận hoạt động. Thông qua hoạt động BTT, ngân hàng có thể kiểm soát được các khoản phải thu giúp giảm thiểu rủi ro thu hồi nợ và đặc biệt là ngân hàng sẽ giữ được khách hàng nhờ việc đa dạng hóa sản phẩm cũng như thu hút thêm khách hàng cho các dịch vụ khác.

- *Đối với nền kinh tế*: BTT tạo ra môi trường kinh doanh ổn định hơn cho toàn bộ nền kinh tế, tạo tâm lý yên tâm tự tin cho các doanh nghiệp khi hoạt động sản xuất kinh doanh. Đẩy mạnh thương mại, sản xuất và đặc biệt là xuất nhập khẩu quốc gia, tăng thu nhập cho nền kinh tế tài chính, thúc đẩy đầu tư có hiệu quả nguồn vốn của nền kinh tế, bao gồm nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư.

* *Nghiệp vụ cho vay dưới hình thức thấu chi tài khoản*: đây là hình thức cho vay vượt trên số dư trên tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng

Đây là hình thức hỗ trợ tín dụng rất phù hợp cho các khách hàng bổ sung vốn lưu động cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mình.

Xuất phát từ đặc điểm của khu vực KTTN là rất cần vốn để mở rộng quy mô kinh doanh, phát triển sản xuất nhưng lại bị hạn chế về tài sản bảo đảm nên nhiều nhu cầu về vốn của đối tượng này đã không được đáp ứng. Các sản phẩm tín dụng hiện có đều đòi hỏi có bảo đảm bằng tài sản nên đối tượng thuộc KTTN khó tìm kiếm được vốn tín dụng hỗ trợ trong kinh doanh.

- Ngân hàng sẽ mở rộng được quy mô tín dụng mà vẫn đảm bảo các quy định và đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích, phân nào hạn chế rủi ro.

- Đa dạng hóa được danh mục sản phẩm dịch vụ cung ứng, đem lại tiện ích cho khách hàng và nguồn thu cho ngân hàng.

Tuy nhiên đây cũng là nghiệp vụ có rủi ro khi bên mua mất khả năng thanh toán. Do vậy để triển khai sản phẩm này có hiệu quả cần:

- Có hệ thống thu thập thông tin khách hàng tốt, bảo đảm mức độ thông tin tương đối chính xác để đánh giá và nhận diện khách hàng.

- Đào tạo đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp đủ trình độ quản lý, phân tích, đánh giá khách hàng, đủ khả năng tìm hiểu đánh giá năng lực của người mua.

Tóm lại việc xây dựng chính sách sản phẩm phù hợp thông qua việc hình thành gói sản phẩm, cải tiến một số sản phẩm hiện có, phát triển chủng loại sản phẩm mới sẽ là cơ sở để ngân hàng khắc phục được những vướng mắc trong mở rộng cho vay đối với các khách hàng thuộc KTTN, giúp các đối tượng này có nhiều cơ hội hơn để tiếp cận nguồn vốn tín dụng chính thức từ ngân hàng để phát triển sản xuất kinh doanh một cách hiệu quả và ổn định.

3.4.2 Áp dụng mức lãi suất tín dụng có phân biệt cho từng đối tượng khách hàng

Trong môi trường cạnh tranh như hiện nay, giá của sản phẩm cũng là một trong những yếu tố quyết định đến việc lựa chọn của khách hàng. Việc áp dụng mức giá phù hợp ngoài việc tăng khả năng cạnh tranh thu hút khách hàng mới, còn có tác dụng giữ khách hàng truyền thống. Hiện nay, lãi suất áp dụng của NHNo nằm trong nhóm lãi suất cao so với các NHTM khác, đặc biệt là các NHTM nhà nước, nên đã phân nào hạn chế khả năng cạnh tranh. Do vậy cần đánh giá lại chính sách định giá để có những thay đổi phù hợp về

cách tính, cũng như linh hoạt trong chính sách giá sẽ giúp ngân hàng thực hiện được mục tiêu của mình.

Việc xác định một mức giá hợp lý cho đối tượng khách hàng sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và sức hấp dẫn đối với khách hàng. Chính sách về giá cũng đồng thời giúp tăng cường mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng do áp dụng chính sách giá khác nhau cho những đối tượng khách hàng khác nhau. Khách hàng truyền thống, khách hàng tốt, khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ... sẽ nhận được mức giá ưu đãi, qua đó chẳng những giữ được khách hàng cũ mà còn thu hút và phát triển khách hàng mới.

- ***Áp dụng lãi suất hợp lý cho gói sản phẩm***: Như đã được phân tích, việc triển khai gói sản phẩm vừa giúp cho đơn vị hưởng được các tiện ích của ngân hàng đối với hoạt động kinh doanh của mình vừa tạo điều kiện cho ngân hàng đẩy mạnh việc phát triển các dịch vụ. Do vậy quan điểm khi thực hiện cần có chính sách về giá hợp lý để cả 2 bên ngân hàng và khách hàng đều thấy được lợi ích thiết thực của việc sử dụng, mức giá đưa ra phải thấp hơn so với mức giá của từng dịch vụ đơn lẻ, có như vậy mới khuyến khích được khách hàng sử dụng.

Xác định chất lượng dịch vụ là phương án định vị của chi nhánh trên thị trường mục tiêu vì thế thực hiện chính sách giá gói sản phẩm để thực hiện đa giá sẽ hướng Chi nhánh phục vụ nhiều khách hàng trên thị trường mục tiêu và đảm bảo định giá theo đối tượng khách hàng một cách hợp lý nhất.

Để áp dụng thành công phương pháp định giá mới tại Chi nhánh, cần chú trọng một số điều kiện sau:

* Thực hiện trước tiên cho khách hàng là doanh nghiệp có quan hệ truyền thống để thử nghiệm rồi mới áp dụng cho các đối tượng doanh nghiệp khác, sau cùng mới thực hiện cho đối tượng khách hàng là cá nhân.

* Nên chọn một số dịch vụ cần bán chung gói sản phẩm sau đó mở rộng nhiều gói sản phẩm cho từng đối tượng khách hàng, vì dịch vụ Ngân hàng rất đa dạng.

* Cần đánh giá về cơ cấu tài chính các doanh nghiệp, nhu cầu về sản phẩm để xác định gói sản phẩm.

* Sau khi xác định một số cơ cấu tài chính và nhu cầu về sản phẩm của đối tượng khách hàng, chi nhánh tiến hành xác định giá của gói sản phẩm dịch vụ cho doanh nghiệp.

- ***Áp dụng lãi suất thỏa thuận phù hợp với cơ chế thị trường:*** Hiện nay, lãi suất huy động và cho vay của các NHTM đang ở mức cao, xét theo lãi suất thực dương và khả năng hấp thụ của nền kinh tế. NHNN đã và đang thực hiện nhiều biện pháp đồng bộ để ổn định lãi suất thị trường theo xu hướng giảm dần. Áp dụng cơ chế này một phần nào góp phần giảm được chi phí cho khách hàng và là điều kiện thuận lợi để thu hút ngày càng nhiều khách hàng nhằm mở rộng quy mô kinh doanh.

- ***Áp dụng chính sách ưu đãi lãi suất cho các khách hàng tốt.*** Với môi trường cạnh tranh ngày càng tăng, các tổ chức tín dụng luôn mong muốn thu hút ngày càng nhiều khách hàng nhằm mở rộng quy mô kinh doanh, không những đối với những khách hàng mới mà còn tập trung vào các khách hàng tốt của các đối thủ bằng nhiều biện pháp, trong đó có lãi suất. Do vậy, cần đưa ra các chính sách đối phó với tình huống này để giữ các khách hàng truyền thống. Áp dụng mức lãi suất ưu đãi là một trong những biện pháp đó.

Hiện nay, nhiều ngân hàng đã áp dụng hệ thống chấm điểm tín dụng để xếp loại khách hàng vay vốn để áp dụng những chính sách ưu đãi để giữ họ. Do vậy thông qua hệ thống chấm điểm tín dụng để xếp loại khách hàng và áp dụng lãi suất ưu đãi sẽ càng làm tăng thêm khả năng giữ được những khách

hàng tốt và làm tăng uy tín của ngân hàng. Về nguyên lý việc áp dụng lãi suất ưu đãi sẽ không ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh do:

- Những khách hàng tốt sẽ hạn chế mức độ rủi ro cho ngân hàng từ đó tỷ lệ trích lập rủi ro sẽ thấp và như vậy lợi nhuận sẽ chẳng những không bị suy giảm mà còn có xu hướng tăng lên.

- Với lãi suất ưu đãi sẽ tạo điều kiện cho khách hàng có nhiều cơ hội tính toán vay vốn mạnh dạn hơn và như vậy khả năng mang lại lợi nhuận cho ngân hàng càng chắc chắn và tăng trưởng hơn.

Do vậy cần thiết nên thực hiện chính sách lãi suất ưu đãi theo từng đối tượng khách hàng được xếp loại. Điều quan trọng là phải có một hệ thống thang điểm tốt, đủ khả năng để đánh giá, phân loại khách hàng tương đối chuẩn xác. Hiện tại hệ thống chấm điểm của NHNO&PTNT Việt Nam đã được xây dựng tương đối hoàn chỉnh và đang được áp dụng .

Để áp dụng một cách linh hoạt trong việc xác định lãi suất cho vay cần thực hiện tốt các điều kiện sau:

- Giao bộ phận kế hoạch nguồn vốn theo dõi thường xuyên diễn biến về tình hình huy động vốn để lựa chọn phương pháp tính thích hợp và đưa ra lãi suất vay hợp lý cho từng thời kỳ.

- Áp dụng triệt để hệ thống chấm điểm khách hàng để lựa chọn khách hàng tốt.

- Thực hiện phân loại các khách hàng sử dụng theo từng gói sản phẩm bảo đảm cả khách hàng và ngân hàng đều được hưởng lợi theo cách tính giá gói sản phẩm.

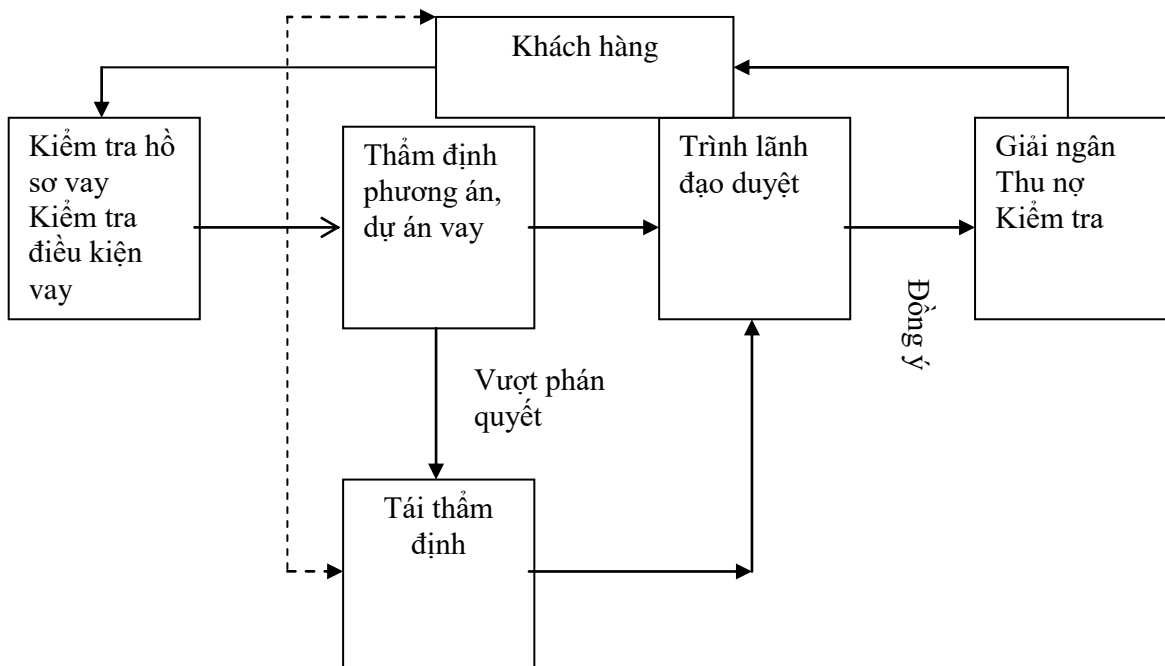
Tóm lại việc đưa ra một chính sách lãi suất cho vay hợp lý cũng như việc phân loại để xác định đối tượng khách hàng trong vận dụng chính sách ưu đãi. Tùy vào diễn biến của từng thời kỳ cụ thể, mức độ biến động nhiều hay ít mà ngân hàng đưa ra những các tính giá phù hợp vừa đảm bảo lợi ích

của khách hàng vừa bảo đảm sự tăng trưởng lợi nhuận của ngân hàng. Tạo môi trường thuận lợi để tăng khả năng cạnh tranh.

3.4.3 Hoàn thiện hệ thống thông tin, thực hiện tốt quy trình cho vay nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng

Hoàn thiện quy trình tín dụng hợp lý sẽ giúp ngân hàng quản lý chặt chẽ quy trình cấp tín dụng, phát hiện được các công đoạn công việc chưa thực hiện tốt để kịp thời cải tiến nhằm cung ứng dịch vụ tốt hơn cho khách hàng. Xây dựng quy trình tín dụng hợp lý sẽ giúp rút ngắn được thời gian xét duyệt một khoản vay thông qua xây dựng và kiểm tra các bước công việc là một trong những mong đợi của khách hàng. Quy trình tín dụng được hoàn thiện còn giúp ngăn ngừa những tiêu cực trong việc cấp tín dụng đã được kiểm soát chặt và minh bạch hóa.

Thực tế hiện nay chi nhánh đang áp dụng quy trình tín dụng có thể tóm tắt như sau:



Cán bộ tín dụng thực hiện:

Quy trình này có những điểm chưa hợp lý sau:

- Thực hiện cơ chế giao dịch một cửa, ngân hàng trung ương đã triển khai mô hình một cán bộ tín dụng thực hiện toàn bộ các khâu trong quy trình tín dụng từ tiếp nhận hồ sơ, đến thẩm định và khi được phê duyệt thì giải ngân. Có thể nói quy trình này giao cho cán bộ tín dụng một phạm vi hoạt động rộng, và do vậy quyền quyết định của cán bộ cho vay đối với khách hàng là khá lớn, nếu không có một cơ chế kiểm soát chặt chẽ sẽ dễ bị lợi dụng và gây rủi ro lớn trong tín dụng. Quy trình này kéo dài thời gian giải quyết cho vay và dễ dẫn đến đòi hỏi các chi phí không quy định đối với khách hàng.

- Đối với những khoản vay lớn, trong quy trình tín dụng yêu cầu phải qua bộ phận thẩm định để tái thẩm định và nếu vượt mức phán quyết của chi nhánh lại phải trình ngân hàng cấp trên. Quy trình này đã tỏ ra chồng chéo, trùng lặp nhiệm vụ, kéo dài thời gian xét duyệt món vay.

- Trong từng khâu của quy trình, chưa xây dựng được các bước công việc cụ thể với những thời gian được đo lường, do vậy việc giải quyết một khoản vay với thời gian nhanh hay chậm trong từng bước công việc không kiểm soát được là sơ hở để kéo dài thời gian xử lý một món vay.

Do vậy cần thiết phải hoàn thiện quy trình tín dụng theo nguyên tắc:

- Rút ngắn thời gian của quy trình xét duyệt món vay.
- Tăng cường trách nhiệm và phân rõ trách nhiệm của từng công việc.
- Nâng cao chất lượng tín dụng mà không dẫm đạp công việc.

Theo ý kiến bản thân đề nghị hoàn thiện theo hướng sau:

- Trong quy trình tín dụng nên hạn chế bớt thẩm quyền của cán bộ trong phê duyệt, tăng cường khâu giám sát góp phần nâng cao chất lượng tín dụng. Đồng thời tránh trùng lặp nhiệm vụ của các bộ phận.

Quy trình tín dụng, do vậy nên phân quy trình thành ba nhóm công việc:

Nhóm quan hệ khách hàng, thực hiện các công việc

- * Tiếp xúc với khách hàng và hướng dẫn về thủ tục vay vốn
- * Kiểm tra hồ sơ vay
- * Phân tích đánh giá năng lực tài chính của khách hàng (nếu là khách hàng doanh nghiệp)
- * Thẩm định phương án, dự án vay vốn
- * Thẩm định tài sản bảo đảm tiền vay
- * Đề xuất phê duyệt món vay (*chuyển nhóm quản trị rủi ro tín dụng*)

Những việc sau giải ngân:

- * Kiểm tra sử dụng vốn
- * Xử lý những trường hợp không trả nợ đúng hạn.

Nhóm quản trị rủi ro tín dụng, thực hiện các công việc

- * Kiểm tra tính pháp lý của bộ hồ sơ, các nội dung thẩm định.
- * Kiểm tra giới hạn tín dụng
- * Hiệu quả tổng thể đối với NHNo cho vay
- * Dự đoán khả năng rủi ro và biện pháp khắc phục để hạn chế rủi ro
- * Đề xuất sau khi kiểm tra.

(chuyển toàn bộ hồ sơ và báo cáo của nhóm mình lên lãnh đạo phê duyệt. Nếu đồng ý chuyển nhóm quan hệ khách hàng lập Hợp đồng các loại, nếu không đồng ý bộ phận quan hệ khách hàng lập thông báo trả lời)

Những trường hợp sau giải ngân:

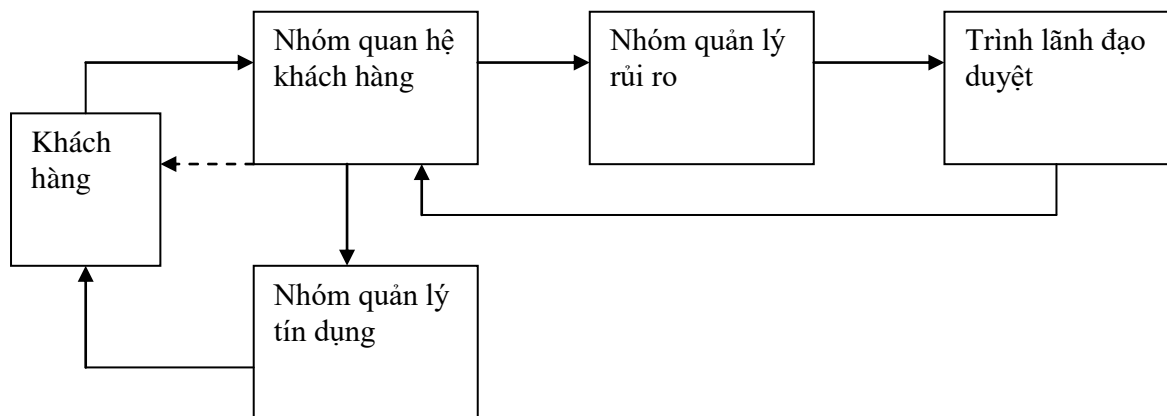
- * Xử lý những trường hợp rủi ro.

Nhóm quản lý tín dụng, thực hiện các công việc

- * Tiếp nhận hồ sơ giải ngân từ nhóm quan hệ khách hàng, kiểm tra tính đầy đủ của bộ hồ sơ.

- * Thực hiện giải ngân cho khách hàng
- * Quản lý quá trình thu nợ gốc và lãi.
- * Báo cáo những trường hợp quá hạn để bộ phận quan hệ khách hàng xử lý.

Quy trình có thể tóm tắt qua sơ đồ sau:



Để thực hiện tốt các công việc của các nhóm trên cần:

- Xây dựng cụ thể các bước công việc và thời gian cụ thể để thực hiện công việc cho từng nhóm. Những công việc này là những nhiệm vụ được chi tiết hóa trong quá trình xem xét một khoản vay theo nhiệm vụ của nhóm và được đo lường theo phương pháp thống kê bấm giờ và được thực nghiệm nhiều lần để quy định thời gian tối ưu.

- Nghiên cứu rút gọn quá trình thiết lập hồ sơ vay vốn cho khách hàng, thông qua quá trình tiếp xúc, phỏng vấn khách hàng. Ngân hàng chủ động thiết lập bộ hồ sơ vay vốn cho khách hàng, khách hàng chỉ cần cung cấp thông tin theo yêu cầu, trên cơ sở các mẫu đã được thiết kế sẵn trên máy để điền các chi tiết cần thiết thay cho việc đề nghị khách hàng phải tự lập như trước đây. Việc làm này sẽ tạo cảm giác dễ dàng trong việc thiết lập bộ hồ sơ vay cho khách hàng. Vừa rút ngắn được thời gian lập hồ sơ cho khách hàng vừa đảm bảo tính đúng đắn, đầy đủ của bộ hồ sơ.

Đối với quy trình đề nghị, mặc dù quy trình tín dụng phải qua giám sát của 3 nhóm nhưng do xây dựng được những công việc cụ thể rõ ràng, không trùng lặp nhiệm vụ nên bảo đảm khả năng quản lý tốt công việc thông qua việc quy định cụ thể về thời gian xử lý từng bước công việc cụ thể, trách nhiệm rõ ràng. Do vậy thời gian để giải quyết một khoản vay sẽ được rút ngắn. Đáp ứng mong đợi của khách hàng. Từng bước hoàn thiện tiến đến xây dựng quy trình quản lý theo tiêu chuẩn ISO của dịch vụ này.

3.4.4 Nâng cao trình độ nguồn nhân lực

Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và gia tăng, đòi hỏi nguồn nhân lực của ngân hàng phải có chất lượng cao, thuần thực về nghiệp vụ, khéo léo về ứng xử. Việc thường xuyên quan tâm đến chất lượng của nguồn nhân lực cũng nhằm chuẩn bị cho tương lai khi mà sản phẩm ngân hàng ngày càng đòi hỏi đa dạng, với tính phức tạp cao hơn. Trong tín dụng trình độ của cán bộ cũng quyết định đến chất lượng tín dụng, là yếu tố sống còn của một ngân hàng nhất là trong điều kiện mà tín dụng vẫn còn chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập. Nâng cao trình độ nguồn nhân lực trở thành một nhu cầu bức thiết của một ngân hàng hiện đại trong giai đoạn hiện nay.

Để làm nâng cao trình độ nguồn nhân lực phải bảo đảm đạt được các điều kiện sau:

- Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ ngân hàng, đặc biệt khi đưa ra các sản phẩm mới cần có bước chuẩn bị chu đáo; đào tạo nghiệp vụ về pháp luật có liên quan đến hoạt động tín dụng giúp cán bộ hiểu rõ những quy định để quản lý tốt các khoản cho vay.

Đối với các cán bộ mới, sau khi được tuyển dụng cần thiết phải đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn chu đáo, đào tạo về cách ứng xử, trang bị hiểu biết về truyền thống của ngân hàng... để họ có một cách nhìn tổng quát về nhiệm

vụ, am hiểu và tự hào về cơ quan trước khi giao việc, có như vậy họ mới không bỏ ngỡ, sẵn sàng cho công việc, am hiểu và khơi dậy được sự nhiệt tình để hoàn thành nhiệm vụ giao.

- Cần chấn chỉnh và hoàn thiện công tác tuyển chọn, tuyển dụng nguồn nhân lực: Thời gian qua chi nhánh ít quan tâm đến công tác tuyển chọn, tuyển dụng nhân sự, phần lớn việc tuyển dụng đều theo cảm tính, không đáp ứng được yêu cầu công việc, phải mất nhiều thời gian kèm cặp, đào tạo nhưng chất lượng không cao. Việc tuyển chọn thiếu sự tham gia của các phòng chuyên môn nên khi bố trí thường không phù hợp với yêu cầu. Do vậy cần chấn chỉnh ngay khâu này, nếu không sẽ ảnh hưởng lâu dài trong tương lai. Để làm tốt vấn đề này cần lưu ý các mặt sau:

+ Xây dựng quy chế tuyển chọn, tuyển dụng rõ ràng công khai, việc tuyển nhân viên phải thực hiện đúng quy trình tuyển dụng.

+ Trong giai đoạn tuyển dụng cần có sự tham gia của phòng chuyên môn có nhu cầu về nhân sự để có thể chọn lựa được con người phù hợp với công việc.

+ Với đặc thù là ngành kinh doanh, giao tiếp trực tiếp với khách hàng, trong quá trình tuyển chọn cần lưu ý đến hình thức của nhân viên cần tuyển chọn.

- Có chế độ đãi ngộ công bằng, chính sách khen thưởng, thăng tiến, đề bạt, đào tạo phải rõ ràng và minh bạch: những chính sách này sẽ tạo động lực thực sự cho các thành viên phấn đấu, phát huy năng lực, sáng kiến để hoàn thành tốt nhiệm vụ. Tránh tình trạng so bì không làm hết mình tạo hiệu quả thấp trong kinh doanh.

- Bố trí con người phù hợp với chuyên môn được đào tạo để không ngừng phát huy những kiến thức được học vào công việc thực tiễn, tạo lòng

ham mê nghề nghiệp và môi trường để phát triển nghề nghiệp. Chất lượng công việc được nâng cao.

3.4.5 Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng cho đối tượng kinh tế tư nhân

Chăm sóc khách hàng đóng vai trò quan trọng trong chiến lược khách hàng của các Ngân hàng thương mại, chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý sẽ góp phần nâng cao uy tín, thương hiệu của ngân hàng và được quảng bá rộng rãi thông qua chính các khách hàng của ngân hàng, phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng cũng được xem như những chiến lược quan trọng để đem đến sự thành công trong mục tiêu tạo sự khác biệt về sản phẩm của một ngân hàng.

Sự cần thiết của chăm sóc khách hàng xuất phát từ chính khách hàng, đội ngũ nhân viên và sự thay đổi hàng ngày của môi trường kinh doanh. Khách hàng đang ngày càng nhận thức tốt về những lời chào hàng trước khi đưa ra quyết định lựa chọn, họ còn tham gia vào quá trình đưa ra các chuẩn mực về sản phẩm, dịch vụ. Thực tế những mong đợi của khách hàng ngày càng thay đổi theo hướng gia tăng do đó cần làm tốt việc chăm sóc khách hàng.

Từ những đặc điểm về hành vi đã được phân tích ở trên, qua theo dõi trong thực tế cho thấy các đối tượng khách hàng luôn mong muốn nhu cầu của mình được đáp ứng một cách đầy đủ và nhanh chóng, thậm chí nhiều lúc cần sự tư vấn trong quá trình kinh doanh, cũng như xử lý các vướng mắc liên quan, làm tốt công tác chăm sóc khách hàng sẽ giúp duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng đồng thời còn tạo cơ hội để tiếp cận khách hàng mới thông qua sự quen biết giới thiệu.

Làm tốt công tác chăm sóc khách hàng sẽ mang lại những lợi ích sau:

- Tạo được sự trung thành của khách hàng nhờ được thỏa mãn các nhu cầu, tạo sự hấp dẫn các khách hàng mới thông qua truyền miệng về những nhận xét tốt.
- Cơ hội cho việc gia tăng bán hàng tăng lên nhờ có mối quan hệ tốt, đồng thời qua đó cũng giúp nhân viên xác định nhu cầu của khách hàng và tư vấn những sản phẩm dịch vụ phù hợp.
- Tạo những lợi ích từ phía nhân viên, thể hiện ở việc nâng cao sự thỏa mãn trong nghề nghiệp, nâng cao đạo đức và lòng trung thành, giảm sự phàn nàn từ phía khách hàng do được đào tạo tốt.
- Nâng cao hình ảnh ngân hàng.

Hiện tại, chi nhánh đã có phòng dịch vụ và chăm sóc khách hàng, tuy nhiên vai trò của phòng này đã chưa phát huy đúng và còn nhiều mặt khiếm khuyết. Để có một chính sách chăm sóc tốt bản thân đề xuất một số giải pháp sau:

- Xây dựng chương trình chăm sóc cần cụ thể, lập nên những bảng nguyên tắc dịch vụ khách hàng để khách hàng biết được những gì mà chi nhánh có thể cung cấp. Quy định rõ những công việc mà chi nhánh có thể phục vụ cho các khách hàng mới và cũ, cụ thể một số nội dung công việc chăm sóc khách hàng như sau:

<p>Trước khi sử dụng dịch vụ hoặc vay vốn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sẵn sàng trả lời bất cứ thắc mắc mà khách hàng nêu qua giao dịch trực tiếp, qua điện thoại, email... - Tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết - Tư vấn cho khách hàng hiểu được các quy định, các loại dịch vụ, các hình thức vay ...để giúp khách hàng lựa chọn hình thức phù hợp. - Có thái độ niềm nở khi quan hệ giao dịch 	<p>Sau khi sử dụng dịch vụ hoặc vay vốn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn cho khách hàng sử dụng các gói sản phẩm để tiết kiệm chi phí - theo dõi, phân loại khách hàng để áp dụng các ưu đãi - Có những chính sách làm cho khách hàng cảm nhận được sự quan tâm của ngân hàng như: tặng quà nhân ngày sinh nhật, các ngày lễ, kỷ niệm hoặc ngày truyền thống của tổ chức... - Tư vấn cho khách hàng các giải pháp khi có những vấn đề trở ngại. - Cung cấp các tiện ích ngân hàng với mức phí ưu đãi, thậm chí có thể miễn phí. - Cung cấp các thông tin kịp thời cho khách hàng theo yêu cầu hoặc những thông tin có liên quan đến hoạt động của khách hàng để khách hàng tham khảo. - Xử lý kịp thời các khiếu nại, sẵn sàng bồi thường khi sai lầm thuộc về chi nhánh
---	--

- Quán triệt tinh thần chăm sóc khách hàng là việc làm của toàn thể nhân viên, của tất cả các bộ phận. Cần mở các lớp tập huấn chuyên môn về chăm sóc khách hàng đây chính là sự đầu tư có tác dụng lâu dài. Khuyến khích thái độ sẵn sàng phục vụ khách hàng của nhân viên, động viên sự linh

hoạt, thân thiện trong ứng đối với khách hàng. Đặt sự hài lòng của khách hàng thành mục tiêu của mọi nhân viên.

- Tạo sự phối hợp nhuần nhuyễn giữa các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ để sẵn sàng đáp ứng các nhu cầu của khách hàng, tránh để khách hàng phải di chuyển qua quá nhiều phòng, ban. Đảm bảo chất lượng của những nội dung chăm sóc.

- Tổ chức khảo sát kỹ nhu cầu từng đối tượng khách hàng, nắm bắt được những lời phàn nàn, cũng như những công việc làm cho khách hàng thỏa mãn để từ đó kịp thời sửa chữa những sai lầm, khiếm khuyết, phát triển các việc làm tốt nhằm đáp ứng được những mong đợi của khách hàng cố gắng không để khách hàng phàn nàn vì bất cứ lý do gì.

- Thành lập các tổ tư vấn, giúp khách hàng tháo gỡ các khó khăn, đặc biệt là khách hàng có quan hệ tín dụng. Các tổ này có nhiệm vụ phân tích đánh giá khả năng kinh doanh của khách hàng, phân tích nguyên nhân của những trở ngại và tư vấn cho khách hàng cũng như tham mưu cho lãnh đạo chi nhánh và các cấp biện pháp tháo gỡ. Thực tế cho thấy nhiều đối tượng khách hàng trong lúc khó khăn nếu nhận được sự hỗ trợ hợp lý từ ngân hàng sẽ vượt qua được khó khăn và chuyển đổi được kết quả kinh doanh. Từ việc hỗ trợ này càng làm tăng thêm uy tín và tin tưởng của khách hàng với ngân hàng lâu dài hơn.

Xây dựng và tập trung thực hiện tốt các biện pháp chăm sóc khách hàng sẽ tạo dựng hoặc nâng cao được hình ảnh ngân hàng đối với khách hàng, nâng cao uy tín của ngân hàng là yếu tố cấu thành thành công của một ngân hàng về lâu dài.

3.4.6 Hoàn thiện công tác quảng cáo, tiếp thị

Quảng cáo là công cụ giúp ngân hàng cung cấp thông tin về bản thân, về các dịch vụ, giá cả và các kênh phân phối cho nhiều người bao gồm: khách

hàng hiện có, khách hàng tiềm năng, các trung gian, nhân viên và các phương tiện thông tin đại chúng. Quá trình này thường nhấn mạnh những lợi ích, thuộc tính của hàng hóa hay dịch vụ nhằm tạo ra sự nhận thức, quan tâm và cuối cùng là tiêu dùng của khách hàng. Ngoài ra thông qua truyền thông còn giới thiệu được hình ảnh của ngân hàng với các đối tượng khác nhau trong xã hội. Do tính chất vô hình của sản phẩm dịch vụ ngân hàng nên yêu cầu của quảng cáo phải có được một thông điệp và cách thức thể hiện dịch vụ để làm sao có thể biến nó thành những khuôn mẫu dễ hình dung hơn.

Trong những năm qua hoạt động quảng cáo, truyền thông của chi nhánh đã được triển khai thông qua các hình thức như: quảng cáo bằng tờ rơi các sản phẩm và dịch vụ mới, quảng cáo hình ảnh ngân hàng nông nghiệp và các nghiệp vụ thông qua các kênh báo chí, truyền thanh, quảng cáo bằng băng rôn... hoặc tổ chức tốt công tác tiếp thị trực tiếp thông qua các tổ công tác, thông qua mối quan hệ của gia đình, bạn bè và các tổ chức. Nhìn chung đã mang lại những kết quả nhất định.

Tuy nhiên, qua theo dõi nhận thấy việc thực hiện quảng cáo chỉ mang tính tự phát khi chuẩn bị cho một đợt chào bán sản phẩm hay dịch vụ mới mà chưa được tổ chức một cách chuyên nghiệp bài bản, có hệ thống và lâu dài. Chưa có cơ sở để lựa chọn phương thức thích hợp để tăng tính hiệu quả, cũng như chưa đánh giá kết quả đạt được. Do vậy cần hoàn thiện công tác này nhằm phát huy tối đa hiệu quả của nó, đồng thời vận dụng hoạt động quan hệ cộng đồng để hỗ trợ cho hoạt động tiếp thị sẽ có tác dụng tăng tối đa tính hiệu quả nhằm phát triển hơn nữa hình ảnh của tổ chức, thực tế cho thấy việc tạo dựng một hình ảnh tích cực về tổ chức là không thể thiếu khi tham gia cung cấp các dịch vụ tài chính.

Muốn nâng cao hiệu quả hoạt động của chi nhánh, cùng với việc hoàn thiện các giải pháp đã nêu thì hoàn thiện công tác quảng cáo, tiếp thị, phối

hợp với phát triển quan hệ công đồng là nhiệm vụ không thể thiếu. Để làm tốt công tác này cần thực hiện các giải pháp sau:

- Phải tổ chức khảo sát các đối tượng khách hàng để đánh giá tác dụng của hình thức quảng cáo trước đây, cũng như tác động của nó đến khách hàng để chọn lựa hoặc phát triển hình thức hữu hiệu.

- Mở rộng các hình thức quảng cáo mới như: quảng cáo qua mạng IT, quảng cáo qua email... theo thống kê thì hiện nay các doanh nghiệp có địa chỉ email khoảng trên 90%, đây là hình thức quảng cáo tốn kém ít chi phí nhưng hiệu quả cao và đang được nhiều ngân hàng tiên tiến thực hiện. Yêu cầu của hình thức quảng cáo này cần có nội dung hữu ích, các thông tin cung cấp có ích cho khách hàng nhằm hạn chế khả năng khách hàng cho là các thư rác.

- Chương trình quảng cáo phải được xây dựng chu đáo, có kế hoạch và mục tiêu tác động đến từng đối tượng khách hàng cụ thể. Dự trù ngân sách hợp lý để triển khai.

- Nội dung quảng cáo cần cô đọng, dễ hiểu, dễ tiếp nhận, nêu được những tiện ích của sản phẩm mà ta cần giới thiệu, cũng như những thuận lợi khi khách hàng sử dụng. Giới thiệu hệ thống phân phối thuận tiện của ngân hàng.

- Xây dựng đội ngũ giao dịch trực tiếp đủ trình độ, ứng xử tốt, am hiểu thông suốt các dịch vụ vì đây chính là đội ngũ quảng cáo thiết thực và mang lại hiệu quả cao khi bán hàng trực tiếp.

- Phát triển công cụ PR để quảng bá về sản phẩm của chi nhánh như:

- + Thực hiện liên kết với một số báo thương mại để đăng tải các bài báo về: giới thiệu sản phẩm, giới thiệu kết quả hoạt động của ngân hàng, hướng dẫn thủ tục về vay vốn, các bài phỏng vấn nhằm làm rõ hơn những thắc mắc của khách hàng. Giới thiệu các gương điển hình trong kinh doanh trong đó nhấn mạnh đến hiệu quả của sử dụng vốn vay...Thực hiện các phóng

sự truyền hình, truyền thanh để quảng bá về hình ảnh của chi nhánh trong cộng đồng.

+ Tham gia tài trợ cho các hoạt động thể dục thể thao, tổ chức các sự kiện quan trọng, các hội thảo kỹ thuật tùy theo đối tượng cần nhắm đến như: Tài trợ cho các giải bóng bàn, bóng đá mini của khối doanh nghiệp, tài trợ các hội thảo giới thiệu kỹ thuật về cây trồng, vật nuôi cho các hội nông dân, hội làm vườn ở các địa phương, tài trợ cho một số chương trình mang tính chất an sinh xã hội

+ Tham gia các hoạt động từ thiện, các hoạt động cứu trợ, chăm sóc gia đình chính sách: xây dựng nhà tình nghĩa, học bổng trẻ em nghèo hiếu học, chăm sóc, nuôi dưỡng mẹ VNAH... nhằm tạo hình ảnh tốt trong cộng đồng

+ Tổ chức các hội nghị khách hàng, các hội thảo về nghiệp vụ nhằm lắng nghe ý kiến đóng góp trực tiếp từ phía khách hàng, cũng như giúp khách hàng hiểu hơn về hoạt động cũng như các chính sách của chi nhánh.

- Tổ chức định kỳ việc đánh giá hiệu quả của công tác quảng cáo, tiếp thị, hiệu quả của các phương tiện truyền thông đã triển khai để có những điều chỉnh thích hợp. Tăng hiệu quả cho những chương trình kế tiếp.

- Tùy vào mục tiêu kinh doanh để tính toán ngân sách cụ thể cho hoạt động này hàng năm nhằm tạo nguồn ngân sách chủ động để duy trì lâu dài nhằm phát huy hiệu quả của cả quá trình thực hiện.

Tóm lại, hoàn thiện công tác quảng cáo tiếp thị, phối hợp phát triển tốt quan hệ công đồng sẽ là phương tiện hữu hiệu nhất để giới thiệu đến khách hàng những đặc trưng, đặc điểm về những dịch vụ ngân hàng hiện có, tạo dựng được sự hiểu biết của cộng đồng đối với hoạt động của chi nhánh. Qua đó còn tạo dựng được hình ảnh của ngân hàng trong tâm trí khách hàng là yếu tố quan trọng quyết định thành công trong cung cấp các dịch vụ ngân hàng.

3.4.7 Hoàn thiện hệ thống phân phối hướng đến khách hàng là kinh tế tư nhân

Kênh phân phối với vai trò đưa sản phẩm đến tay người tiêu dùng nên có vị trí quan trọng trong chiến lược phát triển của các ngân hàng. Ngoài kênh phân phối truyền thống là các chi nhánh, ngân hàng đại lý. Trong nền kinh tế phát triển kênh phân phối được thực hiện gián tiếp dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại như: máy rút tiền tự động, hệ thống thanh toán POST, E-Banking, Homebanking...Tuy nhiên đối với một nước đang phát triển như nước ta, do trình độ dân trí còn hạn chế chưa quen với công nghệ mới nên kênh phân phối trực tiếp vẫn còn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng.

Thực tế hiện nay chi nhánh NHNo&PTNT Tỉnh Quảng Nam gồm 1 hội sở giao dịch, 29 chi nhánh cấp 2 phụ thuộc, 7 chi nhánh cấp 3 và 7 phòng giao dịch thuộc chi nhánh cấp 2 ở tất cả các huyện thị, khu cụm công nghiệp, khu kinh tế mở Chu Lai. Giao dịch trực tiếp với khách hàng đã tạo thành mạng lưới phân phối có quy mô lớn nhất so với các ngân hàng trên địa bàn, tuy nhiên hiệu quả hoạt động của nhiều chi nhánh cần phải được củng cố để phát huy hơn nữa thế mạnh này. Nhằm khai thác một cách hiệu quả mạng lưới chi nhánh, chi nhánh cần thực hiện tốt các mặt sau:

- Mỗi chi nhánh ngân hàng cơ sở đều được trang bị 1 xe ô tô đảm bảo trong công tác vận chuyển tiền mặt an toàn và nhanh chóng.

- Bố trí đầy đủ nhân lực có trình độ cho các chi nhánh, nhất là các chi nhánh mới, đóng tại địa bàn vùng ven, đảm bảo thực hiện tốt và đầy đủ các nghiệp vụ cơ bản phục vụ kịp thời nhu cầu của các đối tượng khách hàng mục tiêu.

- Trang bị đầy đủ thiết bị, công nghệ hiện đại nhằm nâng cao năng suất hoạt động, đảm bảo phục vụ tốt cho khách hàng.

- Kết hợp hiệu quả giữa kênh phân phối truyền thống với các phương tiện phân phối hiện đại: ATM., POST, các dịch vụ home-banking, phone-banking để tạo thành một hệ thống phân phối hữu hiệu.

- Phân định cụ thể đối tượng khách hàng mục tiêu cho từng loại chi nhánh nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ, cụ thể: các chi nhánh ở vùng nông thôn, vùng ven đô thị khách hàng chính là các hộ nông nghiệp, hộ kinh doanh các thể; các chi nhánh nội thành phục vụ đối tượng khách hàng chính là các doanh nghiệp...

- Tổ chức tham khảo ý kiến, tiếp thu ý kiến trực tiếp từ khách hàng về hệ thống kênh phân phối để có những chỉnh sửa phù hợp nhu cầu của khách hàng.

- Định kỳ đánh giá hiệu quả hoạt động của từng chi nhánh, để có biện pháp chấn chỉnh để hoạt động tốt hơn.

Cũng cố tốt kênh phân phối sẽ tạo điều kiện cho khách hàng dễ dàng tiếp cận với ngân hàng, nhất là các dịch vụ cần giao dịch trực tiếp, góp phần đẩy mạnh việc đưa sản phẩm của ngân hàng đến khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín của ngân hàng trong cộng đồng.

3.5 Một số kiến nghị

Để làm tốt vai trò là huyết mạch của nền kinh tế nói chung, của khu vực kinh tế tư nhân nói riêng, ngoài những nỗ lực từ phía các Ngân hàng thì sự hỗ trợ từ phía các cơ quan ban ngành, cơ quan cấp trên thông qua những cơ chế, chính sách nhằm khuyến khích cho khu vực này tồn tại và phát triển cũng đóng vai trò vô cùng quan trọng. Qua phân tích chi nhánh đề xuất một số vấn đề sau:

3.5.1 Đối với Tỉnh Quảng Nam

- Tạo điều kiện thuận lợi cho các đối tượng thuộc khu vực kinh tế tư nhân được mở rộng hoạt động kinh doanh thông qua hoàn thiện cơ chế về quản lý hành chính như: các hoạt động cấp giấy phép kinh doanh thuận tiện, dễ dàng, nhanh chóng; thông thoáng trong thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất để thuận tiện trong việc thế chấp; tạo điều kiện cho doanh nghiệp dễ dàng trong mua, thuê đất xây dựng cơ sở; có cơ chế thuế công khai, minh bạch cho tất cả các loại hình doanh nghiệp...

- Nhanh chóng hình thành quỹ bảo lãnh cho các doanh nghiệp theo chỉ đạo của Chính phủ, tạo điều kiện hỗ trợ cho các doanh nghiệp có dự án khả thi, hiệu quả được vay vốn đầu tư.

- Có cơ chế khuyến khích các doanh nghiệp sản xuất được vay vốn ưu đãi, đặc biệt là các ngành sản xuất hàng tiêu dùng, hàng xuất khẩu..., tạo điều kiện cho doanh nghiệp được hỗ trợ lãi suất đối với các lĩnh vực được khuyến khích, phù hợp với định hướng phát triển của Tỉnh.

- Cần áp dụng các biện pháp vĩ mô để kích cầu chi tiêu, khuyến khích người dân mua sắm; kích thích đầu tư, bao gồm cả khu vực công và tư trong phạm vi có kiểm soát; đồng thời cải thiện môi trường kinh doanh để kích thích doanh nghiệp đầu tư, giải ngân vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài. Những dự án đầu tư có hiệu quả cần được khuyến khích và tạo điều kiện để đầu tư bằng nguồn vốn từ ngân sách Nhà nước, trái phiếu Chính phủ và nguồn vốn của các thành phần kinh tế khác.

- Sớm ban hành và thực thi cơ chế hoàn thuế, miễn thuế/giảm thuế đúng đối tượng để tháo gỡ khó khăn, giúp doanh nghiệp dần ổn định, tiếp tục phát triển sản xuất kinh doanh.

- Nghiên cứu, triển khai thành lập quỹ hỗ trợ doanh nghiệp chủ yếu là các doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân để thực hiện chính sách hỗ

trợ doanh nghiệp cải tiến sản xuất, tự động hóa sản xuất, trợ giúp các dự án tin học, nâng cao kỹ năng của cán bộ quản lý, người lao động...

- Thông qua phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam(VCCI với tư cách là đầu mối) tổ chức các khóa đào tạo cho cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp để nâng cao năng lực cạnh tranh, tư vấn và cung cấp kịp thời, đầy đủ chính xác những thông tin, chính sách có liên quan cho doanh nghiệp.

3.5.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

- Củng cố và phát triển hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro tín dụng, đảm bảo cập nhật, chính xác, phong phú. Giúp các Ngân hàng thương mại có cơ sở tin cậy để xem xét cho vay, nhất là các hình thức không có tài sản bảo đảm tiền vay.

- Cơ cấu lại nguồn vốn và tỷ lệ cho vay phù hợp với đặc điểm, điều kiện thực tế của các doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân Việt Nam. Trong những tháng các ngân hàng đã hạn chế cho vay đầu tư vào lĩnh vực bất động sản, chứng khoán, tiêu dùng mà tập trung cho vay xuất khẩu và hỗ trợ nông nghiệp. Hiện nay tình hình kinh tế thay đổi. Do đó, ngân hàng nên xem xét, cho vay tiêu dùng, đầu tư bất động sản nếu khách hàng vay có phương án đầu tư khả thi, hiệu quả và có khả năng trả nợ đúng hạn.

- Tự do hoá lãi suất hơn nữa theo đúng cơ chế thị trường. Từ ngày 1/6/2002, NHNN Việt Nam đã thực hiện cơ chế lãi suất thả nổi. Tại điều 1 của Quyết định số 546/2002/QĐ-NHNN, quy định “Tổ chức tín dụng xác định lãi suất cho vay bằng Đồng Việt Nam trên cơ sở cung cầu vốn trên thị trường và mức độ tín nhiệm đối với khách hàng vay là các tổ chức pháp nhân và cá nhân Việt Nam, pháp nhân và cá nhân nước ngoài hoạt động tại Việt Nam”. Đó là một bước quan trọng trong tiến trình tự do hoá lãi suất và qua đó lãi suất được hình thành trên nguyên tắc thị trường. Khi tự do hoá, lãi suất tăng lên trong ngắn hạn nhằm điều chỉnh lại mức kiềm chế trước kia. Đặc biệt

lãi suất sẽ tăng trong ngắn hạn để đảm bảo mức rủi ro của thị trường hiện tại, tức là bù lại những nguy cơ mất vốn. Thực tế lãi suất huy động tăng nhanh hơn lãi suất cho vay, chênh lệch lãi suất giảm đi thì lại phản ánh mặt bằng lãi suất thị trường tăng và phản ánh mức độ rủi ro của nền kinh tế chứ không phải là ý muốn chủ quan của các NHTM. Tuy nhiên, thị trường vẫn quen cung cách “bao cấp” và do đó cho rằng, các ngân hàng đã cố ý tăng lãi suất huy động và từ đó gây áp lực với các ngân hàng khác, nên dư luận có hướng buộc các ngân hàng phải giảm lãi suất.

- Cải thiện chế độ thông tin cho các ngân hàng trong điều kiện tự do hoá tài chính, hội nhập quốc tế. Việt Nam đang tiếp tục chủ trương phát triển một nền kinh tế thị trường sâu rộng, có sự hội nhập quốc tế. Đó là một hướng đi phù hợp. Tuy nhiên, việc tự do hoá tài chính, nhất là tự do hoá lãi suất đặt ra yêu cầu về chế độ thông tin phù hợp nhằm đảm bảo để các NHTM có thể ra quyết định cho vay một cách độc lập với mức lãi suất phù hợp theo từng đối tượng khách hàng ở các thời điểm nhất định. Cũng có thể nói một cách khác, các doanh nghiệp cần được định mức tín nhiệm một cách tương ứng. Việc xác định đâu là doanh nghiệp có nhu cầu vốn thực sự cho sản xuất kinh doanh cũng đòi hỏi một chế độ thông tin, cập nhật và minh bạch như chế độ công bố thông tin tài chính, chế độ kế toán và kiểm toán chuẩn mực quốc tế... Doanh nghiệp yếu kém, làm ăn thua lỗ theo cơ chế đó sẽ bị loại khỏi thị trường.

- Đầu tư vốn cho khu vực KTTN cả người vay và ngân hàng thường xuyên gặp rủi ro bất khả kháng với mức độ thiệt hại nhiều khi rất lớn. Ngoài việc xử lý theo những quy định hiện hành (khoanh nợ, xóa nợ, cơ cấu lại nợ). NHNo&PTNT Việt Nam đang có kế hoạch triển khai thí điểm bảo hiểm tiền vay đối với hộ nông dân. Đề nghị NHNN quan tâm, tạo điều kiện, báo cáo Chính phủ để Bộ Tài chính thực hiện tái bảo hiểm hoặc trợ cấp cho hộ nông dân với tối thiểu bằng 50% phí bảo hiểm hàng năm nhằm hạn rủi ro và tăng

hiệu quả vốn đối với ngân hàng cũng như hộ nông dân.

3.5.3 Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp từ cấp trung ương đến cấp chi nhánh, tạo hình ảnh riêng của NHNo từ trang trí nơi làm việc, đến văn hóa ứng xử, trang phục...

- Thành lập thêm phòng nghiên cứu sản phẩm mới của hệ thống ngân hàng nông nghiệp nhằm đưa ra được nhiều sản phẩm, tạo sự khác biệt về sản phẩm đối với các TCTD khác góp phần tăng khả năng cạnh tranh trên thương trường. Cũng như phát triển hiệu quả các công cụ Marketing trong toàn chi nhánh.

- Xây dựng hệ thống xếp hạng doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân để rút ngắn thời gian thẩm định, xem xét, quyết định cho vay, không nên phân biệt doanh nghiệp lớn hay nhỏ mà chỉ phân biệt doanh nghiệp đủ hay không đủ điều kiện vay vốn (tốt hay xấu).

- Cần điều chỉnh linh hoạt chính sách tín dụng phù hợp với quy định của NHNN và tình hình thực tế trên thị trường trong từng thời kỳ, trong đó nên có chính áp dụng lãi suất ưu đãi đối với những khách hàng truyền thống.

- Tạo môi trường kinh doanh linh hoạt cho các chi nhánh thông qua việc giao trách nhiệm quyết định linh hoạt về mức chi phí cho Giám đốc chi nhánh cấp 1 nhằm chủ động trong việc quyết định ngân sách cho các hoạt động Marketing.

- Thường xuyên mở các lớp tập huấn nghiệp vụ chuyên sâu, các lớp đào tạo về văn hóa doanh nghiệp cơ bản cho các nhân viên mới cũng như đào tạo nâng cao cho nhân viên cũ tạo nên nét đặc trưng, truyền thống thống nhất trong toàn hệ thống để không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ kỹ năng ứng xử góp phần xây dựng hình ảnh, thương hiệu của NHNo.

KẾT LUẬN

Kinh tế tư nhân có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc thực hiện mục tiêu kinh tế - xã hội của đất nước nói chung và tỉnh Quảng Nam nói riêng. Sự tồn tại của khu vực kinh tế tư nhân trong nền kinh tế thị trường là sự tất yếu khách quan. Phát triển kinh tế tư nhân là bước đi đúng hướng của nhà nước ta, ngoài sự hỗ trợ của nhà nước thông qua các cơ chế, các chính sách thì nguồn vốn để phát triển đóng vai trò vô cùng quan trọng, quyết định tiến trình phát triển của khu vực này nhanh hay chậm. Đây cũng là định hướng chiến lược phát triển của Đảng và Nhà nước trong điều kiện kinh tế thị trường có sự quản lý của Nhà nước.

Nhu cầu vốn của khu vực kinh tế tư nhân được đánh giá còn rất lớn, tiềm năng phát triển rất dồi dào trong tương lai. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các tổ chức tín dụng như hiện nay, kinh tế tư nhân đã trở thành đối tượng khách hàng của nhiều ngân hàng thương mại và của các tổ chức tài chính trong và ngoài nước quan tâm đầu tư vốn.

Với mong muốn đóng góp vào sự nghiệp phát triển chung, từ các tài liệu nghiên cứu được mạnh dạn đưa ra các giải pháp về mở rộng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam của Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Tỉnh Quảng Nam, việc triển khai các giải pháp sẽ giúp chi nhánh nâng cao khả năng cạnh tranh của chi nhánh đối với các ngân hàng thương mại khác khi mà đối tượng kinh tế tư nhân đã trở thành đối tượng khách hàng được quan tâm nhiều hơn. Những giải pháp này hoàn toàn có khả năng thực hiện trong thực tế do nằm trong phạm vi quyền hạn của chi nhánh được ngân hàng cấp trên phân cấp.

Với khả năng và kinh nghiệm về nghiên cứu chưa nhiều, kiến thức tổng quát có hạn nên luận văn sẽ còn những tồn tại và khiếm khuyết nhất định. Tác

giả mong muốn được nhận những ý kiến đóng góp của tất cả những người quan tâm về vấn đề này.

Xin cảm ơn sự quan tâm chỉ dẫn của các thầy cô, đặc biệt sự hướng dẫn tận tình của Phó Giáo sư - Tiến sĩ Nguyễn Trường Sơn, cảm ơn sự hỗ trợ của đồng nghiệp đã tạo điều kiện thuận lợi để hoàn thành luận văn này.