

**BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO**  
**(a) TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**TRẦN THỊ BẢO TRÂM**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG**  
**THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN**

CHUYÊN NGÀNH: KINH TẾ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG  
MÃ SỐ: 60.31.12

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS LÊ THỊ HIỆP THƯƠNG**

**TP.HỒ CHÍ MINH - 2007**

# MỤC LỤC

Trang phụ bìa	
Lời cảm ơn	
Lời cam đoan	
Mục lục	
Danh mục các từ viết tắt	
Danh mục các bảng số liệu	
Danh mục các sơ đồ - biểu đồ	
Mở đầu	
CHƯƠNG 1: TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP .....	1
1.1. Tín dụng .....	1
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của tín dụng .....	1
1.1.2. Lịch sử phát triển quan hệ tín dụng .....	2
1.1.2.1. Giai đoạn đầu hình thành .....	2
1.1.2.2. Giai đoạn từ thế kỷ 17 đến thế kỷ 18 .....	3
1.1.2.3. Giai đoạn từ cuối thế kỷ 18 đến đầu thế kỷ 20 .....	6
1.1.2.4. Giai đoạn từ đầu thế kỷ 20 đến nay .....	7
1.2. Chất lượng hoạt động tín dụng ngân hàng .....	8
1.2.1. Khái niệm chất lượng hoạt động tín dụng .....	8
1.2.2. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng.....	10
1.2.2.1. Nhóm nhân tố bên ngoài .....	10
1.2.2.2. Nhóm nhân tố bên trong.....	12
1.3. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng ngân hàng trong kỳ hội nhập .....	15
1.4. Nguyên tắc quốc tế về quản lý nợ xấu (Nguyên tắc Basel) .....	17
1.4.1. Giới thiệu sơ lược về Basel .....	17
1.4.2. Các nguyên tắc về phòng ngừa nợ xấu .....	18

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG	
TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN .....	25
2.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Sài Gòn.....	25
2.1.1. Sơ lược về sự hình thành và phát triển của NH TMCP Sài Gòn.....	25
2.1.2. Tình hình hoạt động của NH TMCP Sài Gòn trong thời gian qua...26	
2.1.2.1. Về phát triển mạng lưới .....	26
2.1.2.2. Về hoạt động kinh doanh.....	27
2.1.2.3. Hoạt động dịch vụ.....	30
2.1.2.4. Hiệu quả kinh doanh.....	32
2.2. Phân tích hoạt động tín dụng tại NH TMCP Sài Gòn.....	33
2.2.1. Xét theo thời hạn cho vay .....	33
2.2.2. Xét theo đối tượng khách hàng.....	34
2.2.3. Xét theo ngành kinh tế.....	35
2.2.4. Nhận xét về quy mô và cơ cấu tín dụng tại SCB.....	35
2.3. Đánh giá chất lượng tín dụng tại NH TMCP Sài Gòn.....	37
2.3.1. Thực trạng chất lượng tín dụng tại SCB xét về mặt định lượng.....	37
2.3.1.1. Nợ quá hạn tại SCB .....	37
2.3.1.2. Thời gian giải quyết hồ sơ tín dụng tại SCB .....	40
2.3.1.3. Tỷ lệ từ chối cho vay .....	41
2.3.1.4. Mức độ hài lòng của khách hàng.....	41
2.3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại SCB xét về mặt định tính.....	42
2.3.2.1. Về công tác tín dụng tại SCB .....	42
2.3.2.2. Về công tác tổ chức hoạt động tín dụng tại SCB.....	45
2.3.2.3. Về nguồn nhân lực của SCB.....	46
2.3.2.4. Về công nghệ thông tin của SCB.....	49
2.3.3. Những tồn tại trong hoạt động tín dụng tại SCB .....	51
2.3.3.1. Những tồn tại .....	51
2.3.3.2. Nguyên nhân dẫn đến những tồn tại trong hoạt động tín dụng tại SCB .....	55

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG	
HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP SÀI GÒN .....	59
3.1. Định hướng phát triển của SCB trong thời gian tới .....	59
3.2. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại SCB trong thời gian tới ...	61
3.2.1. Giải pháp vi mô.....	62
3.2.1.1. Giải pháp mang tính hệ thống và chiến lược kinh doanh.....	62
3.2.1.2. Giải pháp về chính sách quản trị .....	65
3.2.1.3. Giải pháp về nhân sự.....	70
3.2.1.4. Kiện toàn bộ máy tổ chức hoạt động .....	72
3.2.1.5. Cơ sở hạ tầng và công nghệ .....	72
3.2.2. Các giải pháp vĩ mô .....	73
3.2.2.1. Định hướng phát triển của NHNN.....	73
3.2.2.2. Nâng cao chất lượng thông tin tín dụng CIC.....	76
3.2.3. Các giải pháp hỗ trợ.....	77
3.2.3.1. NHNN cần giữ vai trò định hướng phát triển cho NHTM.....	77
3.2.3.2.Thúc đẩy các tổ chức đánh giá, xếp loại doanh nghiệp và cung cấp các thông tin tài chính hình thành và phát triển .....	78
3.2.3.3. Nâng cao vai trò của các Hiệp hội ngành nghề và tăng cường mối quan hệ giữa Hiệp hội với các thành viên .....	79
3.2.3.4. Giải pháp hỗ trợ khác.....	79
Kết luận .....	82
Tài liệu tham khảo	
Phụ lục	

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT SỬ DỤNG TRONG LUẬN VĂN

ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CBTD	Cán bộ tín dụng
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng Ngân hàng Nhà nước
CNTB	Chủ nghĩa Tư bản
CTCP	Công ty cổ phần
DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
DNVVL	Doanh nghiệp vừa và lớn
DNN	Doanh nghiệp nhỏ
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
EIB	Ngân hàng Xuất Nhập Khẩu Việt Nam
FPT	Công ty cổ phần Viễn thông FPT
HDQT	Hội đồng quản trị
IFC	Công ty tài chính quốc tế
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
KCX, KCN	Khu chế xuất, Khu công nghiệp
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMQD	Ngân hàng thương mại quốc doanh
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
SCB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn
TCKT	Tổ chức kinh tế
TMCP	Thương mại cổ phần
TCTD	Tổ chức tín dụng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
Tp.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
VCB	Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam
VND	Việt Nam đồng
WTO	Tổ chức thương mại thế giới
WB	Ngân hàng Thế Giới

## DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU:

Bảng 2.1: Sự tăng trưởng Vốn điều lệ của SCB qua các năm .....	Phụ lục 1
Bảng 2.2: Tăng trưởng nguồn vốn huy động .....	Phụ lục 1
Bảng 2.3: Tổng dư nợ tín dụng của SCB từ năm 2003 – tháng 07/2007 .....	Phụ lục 1
Bảng 2.4: Thu nhập từ hoạt động thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại hối của SCB .....	Phụ lục 1
Bảng 2.5: Kết quả kinh doanh của SCB từ năm 2003 – 07/2007 .....	Phụ lục 1
Bảng 2.6: Cơ cấu tín dụng phân theo thời hạn .....	Phụ lục 1
Bảng 2.7: Cơ cấu tín dụng phân theo đối tượng khách hàng .....	Phụ lục 1
Bảng 2.8: Cơ cấu tín dụng phân theo ngành kinh tế .....	Phụ lục 1
Bảng 2.9: Tỷ lệ cho vay phân theo thời hạn của một số NHTMCP trên địa bàn Tp.HCM đến 31/07/2007 .....	Phụ lục 1
Bảng 2.10: Cơ cấu nợ quá hạn của SCB qua các năm .....	38
Bảng 2.11: Nợ quá hạn của một số NHTMCP tính đến tháng 08/2007 .....	39

## **DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ - BIỂU ĐỒ**

Sơ đồ 1.1 : Sơ đồ tín dụng .....	1
Biểu đồ 2.1: Tốc độ phát triển mạng lưới của SCB qua các năm .....	26
Biểu đồ 2.2: Tốc độ phát triển nguồn nhân lực qua các năm.....	27
Biểu đồ 2.3: Biểu đồ thể hiện sự tăng trưởng nguồn vốn huy động .....	28
Biểu đồ 2.4: Biểu đồ thể hiện sự tăng trưởng dư nợ tín dụng.....	29
Biểu đồ 2.5: Biểu đồ thể hiện sự tăng trưởng dư nợ hoạt động đầu tư .....	30
Biểu đồ 2.6: Lợi nhuận trước thuế .....	32
Biểu đồ 2.7: Cơ cấu tín dụng phân theo thời hạn .....	33
Biểu đồ 2.8: Cơ cấu tín dụng phân theo đối tượng khách hàng.....	34
Biểu đồ 2.9: Cho vay và huy động của SCB.....	35
Biểu đồ 2.10: Cơ cấu cán bộ công nhân viên theo giới tính .....	47
Biểu đồ 2.11: Cơ cấu cán bộ công nhân viên theo trình độ chuyên môn .....	47

## MỞ ĐẦU

### 1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI:

Ngân hàng là một trong những kênh huy động và điều hòa nguồn vốn quan trọng và ngày càng trở nên một định chế tài chính không thể thiếu trong nền kinh tế thị trường.

Trong bối cảnh thị trường tài chính Việt Nam hiện nay, mặc dù các ngân hàng đang gia tăng nguồn thu từ dịch vụ là nguồn thu phi rủi ro, thì hoạt động tín dụng vẫn là lĩnh vực kinh doanh đem lại nguồn thu lớn nhất cho các ngân hàng, nhất là các ngân hàng thương mại có quy mô vừa và nhỏ.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) là một ngân hàng bậc trung, vừa thoát ra khỏi nguy cơ phá sản vào năm 2003 khi mà khoản lỗ lũy kế lên đến 23 tỷ đồng và phải dùng vốn điều lệ để cân trừ lỗ. Đến nay, hoạt động kinh doanh của SCB đang phát triển vượt bậc, tất cả các mặt hoạt động đều đang được chấn chỉnh để ngày một hoàn thiện hơn. Tuy nhiên, cũng giống như các ngân hàng thương mại Việt Nam khác, tín dụng vẫn là hoạt động đem lại nguồn thu chính cho SCB.

Trong tín dụng không thể loại trừ hoàn toàn các rủi ro tiềm ẩn mà chỉ có thể nhận dạng và kiểm soát chúng một cách chặt chẽ để hạn chế đến mức thấp nhất tổn thất khi rủi ro xảy ra.

Do đó đề tài “**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN**” được chọn làm luận văn nghiên cứu, nhằm đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại SCB với những mặt đạt được và nguyên nhân dẫn đến những yếu kém trong hoạt động tín dụng để làm cơ sở đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng này.

### 2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU:

Luận văn nghiên cứu nhằm đạt ba mục tiêu sau:

**Thứ nhất:** Làm rõ về mặt lý luận: Khái niệm về chất lượng tín dụng, các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng, và ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng.



**Thứ hai:** Phản ánh và đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn, thành quả đạt được và những tồn tại cần khắc phục.

**Thứ ba:** Trên cơ sở những tồn tại và định hướng phát triển trong tương lai, đề ra những giải pháp khả thi nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn trong quá trình cạnh tranh để hội nhập.

### **3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU:**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng của hoạt động tín dụng và việc nâng cao chất lượng hoạt động này.

Phạm vi nghiên cứu của đề tài là tại hoạt động tín dụng của NHTMCP Sài Gòn từ năm 2003 đến nay.

### **4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:**

Đề tài được nghiên cứu bằng phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và kết hợp với phương pháp tổng hợp, so sánh nhằm làm nổi bật vấn đề và rút ra những giải pháp phù hợp với tình hình thực tế.

### **5. NHỮNG ĐÓNG GÓP CỦA LUẬN VĂN:**

- Góp thêm vào những lý luận về tín dụng, lịch sử phát triển của quan hệ tín dụng, chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại và các nhân tố tác động đến hoạt động tín dụng.
- Đánh giá được những tồn tại trong hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn, một ngân hàng bậc trung của Việt Nam.
- Đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại này.

### **6. KẾT CẤU CỦA LUẬN VĂN:**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài kết cấu bởi ba chương với nhiều bảng biểu, số liệu minh họa có liên quan.

Chương 1: Tín dụng và chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại trong thời kỳ hội nhập.

Chương 2: Thực trạng về chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn.

# CHƯƠNG 1 :

## TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP

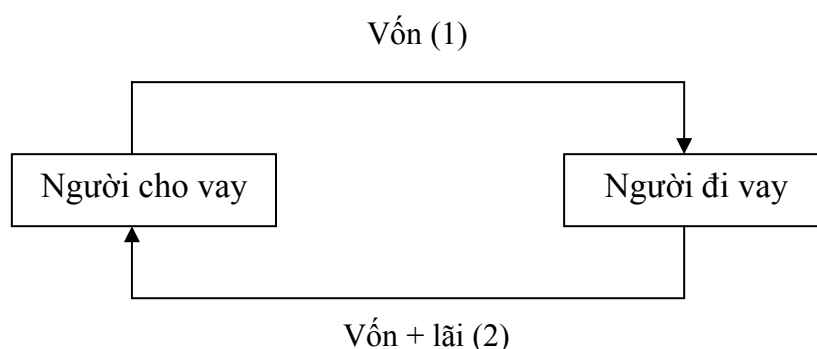
### 1.1 TÍN DỤNG:

#### 1.1.1- Khái niệm và đặc điểm của tín dụng:

Tín dụng là một phạm trù kinh tế đã tồn tại qua nhiều hình thái kinh tế - xã hội. Nếu hiểu theo nghĩa hẹp thì tín dụng là sự vay mượn trong đó hai chủ thể người đi vay và người cho vay sẽ thỏa thuận một thời hạn nợ và mức lãi cụ thể. Nếu hiểu theo nghĩa rộng thì tín dụng là sự vận động của các nguồn vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu.

Từ tín dụng được sử dụng ngày nay (tiếng Anh: Credit; Pháp: Crédit) xuất phát từ gốc la tinh Creditum là lòng tin, là sự tín nhiệm. Ở đây muốn nói về niềm tin mà người cho vay hướng về người đi vay khi đem tiền bạc, tài sản ra cho vay, họ phải có cơ sở tin rằng người đi vay sẽ hoàn trả nợ đúng hạn. Nói cách khác, để quan hệ tín dụng tồn tại đòi hỏi phải tạo lập được niềm tin và đây là cơ sở quan trọng cho quan hệ tín dụng hình thành. Như vậy có thể đưa ra khái niệm tổng quát về tín dụng như sau: Tín dụng là một quan hệ vay mượn dựa trên nguyên tắc có hoàn trả (cả vốn lẫn lãi) sau một thời hạn nhất định.

#### Sơ đồ 1.1: Sơ đồ tín dụng:



Từ khái niệm và sơ đồ 1.1 cho thấy trong quan hệ tín dụng người cho vay chỉ nhượng lại quyền sử dụng vốn sang người đi vay trong một thời hạn nhất định. Tuy nhiên người đi vay không có quyền sở hữu vốn ấy nên phải hoàn trả lại cho người cho vay khi đến thời hạn đã thỏa thuận. Sự hoàn trả này không chỉ là sự bảo tồn về mặt giá trị mà vốn tín dụng còn được tăng thêm dưới hình thức lợi tức. Ở đây, quá trình vận động mang tính chất hoàn trả của tín dụng là biểu hiện đặc trưng nhất sự khác biệt giữa quan hệ tín dụng và các mối quan hệ kinh tế khác.

Quan hệ tín dụng dù vận động ở phương thức sản xuất nào, hình thái giá trị vốn cho vay là hàng hóa hay tiền tệ thì tín dụng cũng mang ba đặc điểm cơ bản:

- Chỉ thay đổi quyền sử dụng mà không thay đổi quyền sở hữu vốn tín dụng.
- Có thời hạn tín dụng được xác định do thỏa thuận giữa người cho vay và người đi vay.
- Người sở hữu vốn tín dụng được nhận một phần thu nhập dưới hình thức lợi tức.

### **1.1.2- Lịch sử phát triển quan hệ tín dụng :**

#### **1.1.2.1. Giai đoạn đầu hình thành:**

Trong thời kỳ tan rã của chế độ Cộng sản nguyên thủy cùng với sự phát triển của lực lượng sản xuất, sự phân công lao động xã hội được mở rộng thì quan hệ H – T cũng được hình thành và bước đầu phát triển tiền tệ ngày càng thể hiện đầy đủ hơn các chức năng của mình.

Đây chính là những điều kiện tiền đề làm nảy sinh những quan hệ tín dụng. Trong thời kỳ này song song với sự hình thành những gia đình cá thể là sự thay đổi về cách thức phân phối thu nhập của xã hội. Giờ đây của cải vật chất không còn chia đều cho mỗi thành viên trong công xã như trước kia mà có xu hướng:

- Tập trung giá trị vật chất và tiền tệ vào trong tay một thiểu số người hay một vài dòng họ lớn nắm trong tay sức mạnh về tư liệu sản xuất.

- Sự bần cùng thiếu thốn thường xuyên về vật phẩm tiêu dùng, tư liệu lao động của đại bộ phận các gia đình khác.

Như vậy sự khác nhau càng lớn về mức độ thu nhập dẫn đến sự phân hóa giai cấp trong xã hội bấy giờ thành kẻ giàu người nghèo. Với thực trạng đó để có tiền đóng thuế, nộp tô để bù đắp những thiếu hụt trong nếp sinh hoạt thường ngày những người nghèo chẳng còn con đường nào khác hơn là phải vay mượn ở những người giàu bằng tiền hoặc hiện vật và thế chấp bằng tư liệu sản xuất và cao hơn nữa bằng cả bản thân người đi vay.

Quan hệ tín dụng ra đời trong giai đoạn này là **tín dụng nặng lãi**. Đây là hình thức tín dụng xuất hiện sớm nhất trong lịch sử phát triển quan hệ tín dụng, đã phát triển mạnh mẽ và giữ vị trí chủ yếu trong giai đoạn chế độ chiếm hữu nô lệ và chế độ phong kiến, nơi mà nền sản xuất nhỏ giữ địa vị độc tôn.

Trong quan hệ tín dụng nặng lãi, người đi vay đa số là những người sản xuất nhỏ. Họ đi vay để bù đắp những thiếu hụt bất trắc xảy ra trong cuộc sống. Người cho vay là những địa chủ, phú nông, tầng lớp quan lại hoặc tăng lữ.

Ở giai đoạn này, với hoàn cảnh kinh tế - xã hội khó khăn, đời sống những người sản xuất nhỏ phải gánh chịu nhiều rủi ro và đứng trước yêu cầu bức thiết của con nợ thì chủ nợ chẳng đại gì mà không nâng lãi suất lên cao ngất. Có thể nói nền sản xuất nhỏ là mảnh đất tốt để tín dụng nặng lãi tồn tại và phát triển.

Mặt khác với lãi suất cho vay rất cao do cung nhỏ hơn cầu nên người đi vay chỉ dám sử dụng vào mục đích tiêu dùng phi sản xuất.

Do đó, trong giai đoạn đầu hình thành và phát triển dưới lớp áo cho vay nặng lãi tín dụng không phải là nhân tố kích thích phát triển sản xuất và lưu thông hàng hóa.

#### **1.1.2.2. Giai đoạn từ thế kỷ 17 đến thế kỷ 18:**

Đến khi CNTB ra đời, quá trình tái sản xuất giản đơn với qui mô hoạt động nhỏ hẹp được thay thế dần bằng quá trình tái sản xuất mở rộng với qui mô lớn mạnh

cả về chiều rộng lẫn chiều sâu. Với thực tại khách quan đó các nhà tư bản rất cần bổ sung thêm vốn nhưng họ không thể sử dụng tiền vay nặng lãi để đáp ứng. Trong giai đoạn đầu do chưa đủ sức thủ tiêu ngay tín dụng nặng lãi nên họ đã phải nhờ đến nhà nước can thiệp bằng pháp luật và nhờ giáo hội để tuyên truyền thuyết phục các tổ chức kinh doanh nặng lãi giảm lãi suất. Tuy nhiên những biện pháp này không đạt hiệu quả cao. Do đó, khi giai cấp tư sản đã phát triển đủ sức họ góp vốn lại và cho nhau vay với lãi suất vừa phải. Nói cách khác, họ đã thiết lập quan hệ tín dụng cho riêng mình và tước đoạt vai trò độc quyền tín dụng của những người cho vay nặng lãi và cũng là thời điểm mở đầu cho chặng đường phát triển mới ngày càng lớn mạnh của hệ thống tín dụng phục vụ đắc lực cho quá trình tiến bộ xã hội.

Quan hệ tín dụng mới này được gọi là **tín dụng thương mại**. Đây là quan hệ tín dụng giữa các nhà tư bản trực tiếp kinh doanh, mua bán chịu hàng hóa với nhau.

Việc mua bán chịu hàng hóa giữa các nhà tư bản có nghĩa là nhà tư bản này đã cho nhà tư bản kia vay một lượng giá trị tư bản chứa đựng trong hàng hóa đó, cũng giống như cho vay bằng tiền tệ. Bởi vậy, người cho vay đòi hỏi phải được trả lợi tức. Giá hàng hóa bán chịu phải cao hơn giá hàng hóa trả tiền ngay, trong đó đã bao gồm một khoản lợi tức nhất định. Tuy nhiên mục đích của việc bán chịu trong tín dụng thương mại không phải để thu lợi tức mà chủ yếu là để thực hiện giá trị của hàng hóa.

Sự ra đời của tín dụng thương mại bắt nguồn từ tính tất yếu khách quan của quá trình tái sản xuất. Do chu kỳ sản xuất và luân chuyển vốn của các nhà tư bản thường có sự tách biệt nhất định, từ đó sẽ dẫn tới hiện tượng trong cùng một thời điểm, một số nhà tư bản đang có sẵn một lượng hàng cần bán, một số nhà tư bản khác lại đang cần mua những hàng hóa ấy, nhưng do chưa tiêu thụ được hàng hóa của mình nên không có đủ tiền mặt để thanh toán ngay. Trong trường hợp này, trên cơ sở quen biết, tín nhiệm nhau họ có thể thỏa thuận một quan hệ vay mượn. Như vậy, người bán có thể giải quyết nhanh lượng hàng của mình, giảm bớt chi phí bảo

quản hàng hóa. Ngược lại, người mua mặc dù chưa đủ tiền nhưng vẫn có được hàng hóa đưa vào chu kỳ sản xuất mới.

Trong tín dụng thương mại, tiền chỉ là phương tiện thanh toán, nghĩa là hàng hóa được bán không lấy tiền ngay mà lấy một tờ khế ước hẹn đến một kỳ hạn nào đó sẽ trả tiền. Để cho đơn giản, tất cả các khế ước đó được gọi chung một loại là kỳ phiếu, khi chưa đến kỳ hạn thanh toán có thể dùng để mua hàng hóa, thanh toán các khoản nợ bằng cách sang tên kỳ phiếu. Khi cần thiết, người chủ kỳ phiếu có thể đến ngân hàng thực hiện việc chiết khấu kỳ phiếu để lấy tiền mặt trước thời hạn. Khi đến hạn thanh toán, ngân hàng sẽ thu nợ ở người thụ lệnh. Ngân hàng có thể dùng kỳ phiếu đó để cho vay hoặc dựa vào đó để phát hành giấy bạc ngân hàng. Như vậy, kỳ phiếu thương mại có thể dùng như tiền tệ trong chức năng phương tiện lưu thông, phương tiện thanh toán. Tín dụng thương mại, lưu thông kỳ phiếu tạo điều kiện cho lưu thông hàng hóa, cho sự vận động và phát triển của nền kinh tế thị trường tư bản chủ nghĩa.

Mỗi nhà tư bản trong quan hệ tín dụng thương mại vừa là người cho vay vừa là người đi vay. Sự vận động của tín dụng thương mại gắn liền với sự vận động của hàng hóa, vì đối tượng của tín dụng thương mại là hàng hóa.

Mặc dù tín dụng thương mại có thể được thực hiện nhanh chóng, đáp ứng kịp thời nhu cầu tiêu thụ hàng hóa, đẩy nhanh vòng quay vốn và nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh. Nhưng nó chỉ được thực hiện giữa các doanh nghiệp quen biết, tín nhiệm lẫn nhau; quy mô tín dụng bị giới hạn trong khả năng vốn hàng hóa mà họ có; cũng như điều kiện kinh doanh và chu kỳ sản xuất giữa người mua và người bán không phù hợp.

Do đó, khi quy mô của phương thức sản xuất tư bản chủ nghĩa được mở rộng hơn đòi hỏi phải có nguồn vốn lớn hơn thì tín dụng thương mại không đáp ứng được đầy đủ nhu cầu vốn. Khi đó, tại các nước tư bản, ngân hàng tư bản được thành lập dựa trên cơ sở các hàng vàng và các thương nhân chuyên buôn tiền đúc. Các ngân hàng này ngày càng phát triển mạnh mẽ và cho ra đời một quan hệ tín dụng mới là

**tín dụng ngân hàng**. Loại hình tín dụng này đã khắc phục được những hạn chế của tín dụng thương mại, tạo điều kiện làm cho nguồn vốn trong nền kinh tế được tận dụng triệt để hơn.

Tín dụng ngân hàng là sự giao dịch về tài sản, trong đó ngân hàng cho vay đối với các chủ thể cần vốn trong nền kinh tế. Các chủ thể này cam kết hoàn trả vốn và lãi cho ngân hàng theo đúng thời hạn đã thỏa thuận. Đây là mối quan hệ giữa các ngân hàng với các tổ chức và cá nhân. Để thực hiện được quan hệ này, ngân hàng phải đứng ra huy động vốn bằng tiền và cho vay lại (cấp tín dụng).

### **1.1.2.3. Giai đoạn từ cuối thế kỷ 18 đến đầu thế kỷ 20:**

Lúc này, cơ chế thị trường đã phát triển vượt bậc ở các nước tư bản, và mối quan hệ giao lưu mua bán hàng hóa giữa các nước được mở rộng, tín dụng ngân hàng càng phát huy tác dụng và ngày càng đa dạng về hình thức, từ cho vay để sản xuất kinh doanh trong nước thuần túy đến việc cho vay sản xuất và xuất khẩu, chiết khấu chứng từ, nhập khẩu hàng hóa.

Tuy nhiên, cơ chế thị trường dù phát triển đến đâu cũng bộc lộ nhiều nhược điểm (sự phân hóa giàu nghèo, ô nhiễm môi trường, tính chu kỳ trong phát triển kinh tế...). Do đó, đòi hỏi phải có sự điều tiết của Nhà nước và mô hình kinh tế hỗn hợp ngày càng chiếm ưu thế ở các nước. Lúc này, một loại tín dụng mới ra đời đó là **tín dụng nhà nước**. Đây là hoạt động vay trả giữa Nhà nước và các chủ thể trong nền kinh tế. Khác với các loại hình tín dụng khác, tín dụng nhà nước không phục vụ các đối tượng kinh tế đơn thuần mà nhằm vào các đối tượng vừa có tính chất kinh tế, vừa có tính chất xã hội để thực hiện vai trò điều tiết kinh tế vĩ mô của nhà nước trong từng thời kỳ. Trong giai đoạn đầu, tín dụng nhà nước chủ yếu là các loại tín dụng phi kinh tế, nhằm phục vụ mục đích chi tiêu của nhà nước nên hầu như có tính cưỡng chế. Khi tín dụng nhà nước chuyển từ chi tiêu sang đầu tư dưới dạng cho vay có hoàn trả, tính kinh tế của hoạt động tín dụng nhà nước mới xuất hiện.

Công cụ của tín dụng nhà nước là trái phiếu. Có nhiều loại trái phiếu. Nếu căn cứ vào thời hạn, trái phiếu có 3 loại là ngắn hạn (thời hạn < 1 năm), trung hạn (từ 1

đến 3 năm), dài hạn (thời hạn > 3 năm). Nếu căn cứ vào phương thức trả lãi, người ta phân thành trái phiếu trả lãi định kỳ và trái phiếu trả lãi cuối kỳ...

#### **1.1.2.4. Giai đoạn từ đầu thế kỷ 20 đến nay:**

Ngày nay, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thế giới, các hình thức thức dụng cũng không ngừng phát triển góp phần tập trung được nguồn vốn cần thiết cho nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

Bên cạnh tín dụng thương mại truyền thống, tín dụng ngân hàng với nhiều hình thức đa dạng (về mục đích sử dụng vốn, về thời hạn cho vay, về phương thức hoàn trả...) đã đáp ứng đầy đủ nhu cầu của các chủ thể trong nền kinh tế. Đối với các lĩnh vực mà loại tín dụng vì mục tiêu lợi nhuận không thực hiện được do hiệu quả thấp hoặc yêu cầu vốn lớn để giải quyết các vấn đề xã hội, quốc phòng thì tín dụng nhà nước đảm nhiệm. Trong điều kiện thị trường vốn các nước được quốc tế hóa, nhà nước còn có thể phát hành các loại trái phiếu quốc tế nhằm huy động vốn ngoại tệ ở nước ngoài.

Cũng trong giai đoạn này, khi xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng thì quan hệ *tín dụng quốc tế* ra đời. Đây là mối quan hệ tín dụng giữa các chính phủ, hoặc các tổ chức tài chính tiền tệ quốc tế, nhằm giúp đỡ lẫn nhau để phát triển kinh tế xã hội của một nước hoặc giải quyết những vấn đề kinh tế xã hội theo thỏa thuận của các nước thành viên.

Trong nền kinh tế hiện đại ngày nay cùng với yêu cầu khách quan của các lĩnh vực từ sản xuất – lưu thông – tiêu dùng cá nhân. Hệ thống tín dụng cũng mở rộng về phạm vi hoạt động và đa dạng về hình thức cho vay. Từ đó, tín dụng đã và đang phát triển như một bộ phận không thể thiếu được trong quá trình phát triển của nền kinh tế.

Nói tóm lại, tín dụng ra đời và phát triển là một tất yếu khách quan đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế - xã hội. Cùng với sự vận động của nền kinh tế, các loại hình tín dụng khác nhau lần lượt ra đời nhằm thực hiện tốt hơn chức năng tập trung và phân phối lại vốn tiền tệ trên cơ sở có hoàn trả, từ đó kiểm soát các hoạt động kinh tế. Tất



cả các loại hình tín dụng, từ tín dụng thương mại, tín dụng ngân hàng đến tín dụng nhà nước và tín dụng quốc tế đều đang tồn tại trong nền kinh tế. Mỗi loại hình tín dụng phục vụ cho một nhóm chủ thể riêng nhưng đều đi đến một mục đích chung là thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế - xã hội. Phạm vi đề tài này chỉ tập trung nghiên cứu về tín dụng ngân hàng và biện pháp nâng cao chất lượng của hoạt động tín dụng ngân hàng.

## **1.2 CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG :**

### **1.2.1- Khái niệm chất lượng hoạt động tín dụng :**

Trước khi tìm hiểu về chất lượng hoạt động tín dụng, hãy tìm hiểu về phạm trù “chất lượng”.

Trong bất kỳ nền kinh tế cạnh tranh nào, doanh nghiệp muốn đứng vững trong hoạt động kinh doanh thì việc cải thiện chất lượng là điều tất yếu. Trong ba yếu tố: chất lượng, giá cả, số lượng thì chất lượng là yếu tố quan trọng nhất, góp phần giữ vững uy tín cho chủ doanh nghiệp và tạo điều kiện nâng cao khả năng chiếm lĩnh thị trường.

Phạm trù chất lượng được nhiều tác giả nói đến bằng nhiều cách khác nhau.

*Theo Từ điển tiếng Việt phổ thông:* Chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật (sự việc) làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác.

*Theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5814 – 1994 phù hợp với ISO/DIS 8402:* Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra và nhu cầu tiềm ẩn.

Trong nền kinh tế thị trường các doanh nghiệp sản xuất hoặc mua sản phẩm là để bán lại cho người tiêu dùng. Chính vì vậy cần thiết phải nhìn nhận chất lượng của sản phẩm dưới quan điểm của người tiêu dùng:

- Chất lượng sản phẩm là tập hợp các chỉ tiêu, các đặc trưng thể hiện tính năng kỹ thuật hay tính hữu dụng của nó.

– Chất lượng sản phẩm được thể hiện cùng với chi phí. Người tiêu dùng không dễ gì mua một sản phẩm với bất kỳ giá nào.

– Chất lượng sản phẩm phải được gắn liền với điều kiện tiêu dùng cụ thể của từng người, từng địa phương ... Phong tục tập quán của một cộng đồng có thể phủ định hoàn toàn những thứ mà ta có thể cho là “có chất lượng”.

Từ những phân tích trên ta có thể đưa ra một định nghĩa chất lượng sản phẩm như sau:

Chất lượng sản phẩm là tổng hợp những chỉ tiêu, những đặc trưng của sản phẩm thể hiện mức thỏa mãn những nhu cầu trong những điều kiện tiêu dùng nhất định.

Với các đề cập như trên, ta có thể hiểu *chất lượng hoạt động tín dụng là tổng hợp những chỉ tiêu, đặc trưng đáp ứng theo yêu cầu của khách hàng (người vay tiền), phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.*

➤ **Chất lượng tín dụng thể hiện qua hai khía cạnh :**

– Đối với khách hàng: khoản tín dụng phát ra phải phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng, với lãi suất và kỳ hạn nợ hợp lý, thủ tục đơn giản, thuận tiện, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo nguyên tắc tín dụng.

– Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội: tín dụng phục vụ sản xuất lưu thông hàng hóa; góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác khả năng tiềm tàng trong nền kinh tế, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng tín dụng và tăng trưởng kinh tế.

*Từ đó, có thể rút ra rằng :*

– Chất lượng tín dụng vừa là một khái niệm cụ thể (xem các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng ở phụ lục 2), vừa là một khái niệm trừu tượng (thể hiện qua khả năng thu hút khách hàng, tác động đến nền kinh tế,...)

- Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, phản ánh mức độ thích nghi của NHTM với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, cũng như thể hiện sức mạnh của một ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại.

- Chất lượng tín dụng không tự nhiên sinh ra, nó là kết quả của một quá trình kết hợp hoạt động giữa những con người trong một tổ chức, giữa các tổ chức với nhau vì mục đích chung. Do đó, để có chất lượng cần có sự quản lý phù hợp.

### **1.2.2- Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng :**

Có hai nhóm nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng: nhóm nhân tố bên ngoài (khách quan) và nhóm nhân tố bên trong (chủ quan). Tùy thuộc vào điều kiện, hoàn cảnh cụ thể của từng quốc gia, từng NHTM hai nhóm nhân tố này có tác động khác nhau đến chất lượng hoạt động tín dụng.

#### **1.2.2.1. Nhóm nhân tố bên ngoài:**

##### **➤ *Môi trường kinh tế :***

Bản chất của hoạt động ngân hàng thương mại là đi vay để cho vay và cung cấp các dịch vụ trong lĩnh vực tài chính tiền tệ. Nói cách khác, ngân hàng thương mại dựa vào các nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế để tiến hành cho vay, đáp ứng nhu cầu vốn trở lại cho nền kinh tế. Có thể nói đây là một lĩnh vực kinh doanh hết sức nhạy cảm. Nó vừa là một nhân tố tác động đến sự phát triển của nền kinh tế, nhưng đồng thời mọi biến động của môi trường kinh tế cũng đều ảnh hưởng đến hoạt động của các ngân hàng thương mại. Do đó, một nền kinh tế ổn định và phát triển sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngân hàng, nhất là hoạt động tín dụng.

Một trong các yếu tố kinh tế tác động mạnh mẽ đến chất lượng tín dụng là chu kỳ kinh tế. Trong thời kỳ kinh tế đình trệ, sản xuất kinh doanh bị thu hẹp, hoạt động tín dụng gặp khó khăn trên tất cả các lĩnh vực. Nhu cầu tín dụng giảm trong thời kỳ này, và nếu có thực hiện thì vốn tín dụng cũng khó có thể sử dụng hiệu quả và trả nợ đúng hạn. Ngược lại, trong thời kỳ kinh tế hưng thịnh nhu cầu vốn tín dụng tăng cao trong khi những rủi ro gặp phải có thể giảm. Tuy nhiên, cũng không

loại trừ trường hợp chạy đua trong sản xuất kinh doanh, nạn đầu cơ tích trữ làm nhu cầu vốn tín dụng tăng lên quá mức và có quá nhiều khoản tín dụng được thực hiện. Những khoản tín dụng này cũng có thể khó được hoàn trả nếu sự phát triển sản xuất kinh doanh không có kế hoạch nói trên dẫn đến khủng hoảng kinh tế.

➤ ***Môi trường pháp lý:***

Trong mọi lĩnh vực hoạt động kinh doanh, pháp lý là yếu tố có ý nghĩa định hướng cho các doanh nghiệp, đặc biệt đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng. Thực hiện đúng các qui định về pháp lý sẽ giúp các ngân hàng giảm thiểu được rủi ro có thể làm sụt giảm chất lượng tín dụng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Ngược lại, nếu các quy định pháp lý không rõ ràng, chồng chéo hoặc trái ngược lẫn nhau thì sẽ ảnh hưởng xấu đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng.

➤ ***Ảnh hưởng của cơ sở hạ tầng đến việc cấp tín dụng:***

Cơ sở hạ tầng tốt là cầu nối giúp nguồn vốn tín dụng đến được những nơi có nhu cầu. Đồng thời cũng là điều kiện giúp cho việc kiểm tra sau cho vay được thực hiện dễ dàng và nhanh chóng, giúp các NHTM có được các biện pháp kịp thời nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng, từ đó cũng đảm bảo được chất lượng của khoản tín dụng.

➤ ***Năng lực kinh doanh của khách hàng:***

Tín dụng là nhịp cầu nối giữa hoạt động sản xuất kinh doanh của ngân hàng với hoạt động trong lĩnh vực sản xuất vật chất và kinh doanh dịch vụ. Do đó, mỗi biểu hiện xấu hoặc tốt trong hoạt động kinh doanh của khách hàng đều có những ảnh hưởng tương ứng đến hoạt động tín dụng. Khi hoạt động kinh doanh của khách hàng có lãi, có xu hướng phát triển, thì khách hàng sẽ có khả năng trả nợ ngân hàng, quan hệ tín dụng với ngân hàng khi đó sẽ diễn ra tốt đẹp, cầu nối giữa vay và cho vay sẽ thông suốt.

Ngược lại, nếu năng lực kinh doanh của khách hàng thấp, trình độ quản lý yếu kém, công nghệ lạc hậu, chiến lược kinh doanh thiếu tính khả thi, hoặc thậm chí khách hàng cố tình lừa đảo, sử dụng vốn sai mục đích sẽ dẫn đến hoạt động kinh doanh khó khăn, tình hình tài chính mất cân đối, nguy cơ phá sản tăng cao. Khoản tín dụng ngân hàng cấp cho khách hàng khi đó chắc chắn có chất lượng kém, khả năng dẫn đến nợ khó đòi cao.

#### **1.2.2.2. Nhóm nhân tố bên trong:**

##### **➤ Chính sách tín dụng:**

Chính sách tín dụng được xem là kim chỉ nam cho hoạt động tín dụng, quyết định sự thành bại của một Ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn, thích hợp với điều kiện kinh doanh của Ngân hàng sẽ giúp Ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời cho hoạt động tín dụng trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật và đường lối chính sách của nhà nước.

##### **➤ Quy trình tín dụng:**

Quy trình tín dụng là những quy định cụ thể trong công tác tín dụng từ khâu thẩm định khách hàng, thiết lập hồ sơ tín dụng đến việc giải ngân và thu nợ; đồng thời quyền hạn và nhiệm vụ của từng người, từ bộ phận nhân viên đến cấp lãnh đạo trong việc giải quyết hồ sơ tín dụng...

Từng bước, từng khâu trong quy trình tín dụng đều cực kỳ quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và hiệu quả của hoạt động tín dụng. Khâu thẩm định là khâu quan trọng đầu tiên giúp sàng lọc, lựa chọn ra những khách hàng tốt, những dự án đầu tư có hiệu quả để Ngân hàng đầu tư vốn. Khâu thiết lập hồ sơ tín dụng là khâu quan trọng kế tiếp, bảo vệ Ngân hàng trong trường hợp khách hàng mất khả năng thanh toán và duy trì vị thế được bảo đảm của Ngân hàng đối với tài sản thế chấp của người vay. Sau đó, để thu nợ và kết thúc giao dịch về tín dụng, Ngân hàng phải thực hiện kiểm tra sau khi cho vay. Đây cũng là một khâu hết sức quan trọng giúp Ngân hàng theo dõi diễn biến của khoản vay, sự tuân thủ những thỏa thuận và tình hình hoạt động kinh doanh của bên vay. Việc sớm phát hiện ra vấn đề của

người vay có thể dẫn đến gián đoạn lưu chuyển tiền mặt và mất khả năng thanh toán có thể cho phép Ngân hàng bảo vệ vị thế của mình trước khi tổn thất lớn xảy ra.

Sự phối hợp nhịp nhàng các bước trong quy trình tín dụng sẽ tạo điều kiện cho vốn tín dụng được luân chuyển bình thường, đúng kế hoạch từ đó góp phần đảm bảo chất lượng tín dụng.

➤ ***Kiểm soát nội bộ:***

Đây là biện pháp giúp cho Ban điều hành NHTM biết được tình trạng của hoạt động tín dụng cũng như của toàn bộ hoạt động kinh doanh ngân hàng, nhằm phát huy những thế mạnh và hạn chế những điểm yếu trong hoạt động của toàn bộ ngân hàng. Những biện pháp kịp thời và hiệu quả đều đem lại những phần thưởng xứng đáng về chất lượng hoạt động và hiệu quả kinh doanh của hoạt động tín dụng nói riêng và hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung.

➤ ***Công tác tổ chức của Ngân hàng:***

Công tác tổ chức của Ngân hàng có khoa học, có chặt chẽ thì mới đảm bảo được sự phối hợp nhịp nhàng giữa các phòng ban trong Ngân hàng, từ đó tạo ra chất lượng và hiệu quả trong từng hoạt động kinh doanh ngân hàng, trong đó có hoạt động tín dụng.

➤ ***Nhân tố con người :***

Một nhân tố nữa ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tín dụng là các chủ thể tham gia quan hệ tín dụng cán bộ ngân hàng và người vay tiền.

Tín dụng là hoạt động được thực hiện trên cơ sở lòng tin, và sự tín nhiệm. Điều đó có nghĩa là quan hệ tín dụng là sự kết hợp của ba yếu tố: nhu cầu của khách hàng, khả năng của ngân hàng và tín nhiệm lẫn nhau giữa ngân hàng và khách hàng. Sự tín nhiệm của ngân hàng đối với khách hàng càng cao thì càng thuận lợi cho việc vay vốn.

Tuy nhiên, khi sự tín nhiệm này bị lợi dụng, ngân hàng quá tin tưởng vào khách hàng mà không có sự thẩm định kỹ lưỡng trước khi cho vay, thì chắc chắn khoản tín dụng cấp ra có chất lượng kém và rủi ro cao.

Một trường hợp nữa liên quan đến yếu tố con người dẫn đến chất lượng tín dụng kém là bộ phận thẩm định không đủ năng lực để đánh giá một cách chính xác về khách hàng và khoản vay. Tuy nhiên, lúc này phải xem xét thêm về công tác đào tạo và chiến lược phát triển con người của ngân hàng.

Ngoài ra, còn có vấn đề lừa đảo trong hoạt động tín dụng, bộ phận thẩm định cấu kết với khách hàng tranh thủ kẻ hở để rút vốn của ngân hàng. Lúc này khoản tín dụng có chất lượng kém và hầu như không thể thu hồi, nếu có cũng tốn nhiều chi phí và thời gian của ngân hàng.

➤ **Công nghệ:**

Bên cạnh các yếu tố đã được nêu ở trên, công nghệ cũng là một yếu tố không kém phần quan trọng tạo nên chất lượng trong hoạt động tín dụng.

Công nghệ hiện đại, một mặt giúp đáp ứng kịp thời và nhanh chóng nhu cầu của khách hàng trong mọi mặt dịch vụ, mặt khác giúp các cấp quản lý NHTM nắm bắt kịp thời tình hình hoạt động tín dụng nhằm điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với tình hình thực tế nhằm thỏa mãn ngày càng cao nhu cầu của khách hàng.

*Nói tóm lại*, tín dụng là một trong những hoạt động mang lại nguồn thu lớn và quan trọng đối với ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, nói đến tín dụng là nói đến rủi ro. Các ngân hàng thương mại không thể loại trừ hoàn toàn rủi ro tín dụng mà chỉ có thể kiểm soát để giảm thiểu chúng. Do đó, việc tổ chức quản lý và kiểm soát tín dụng một cách bài bản và có hệ thống sẽ giúp các NHTM quản trị được rủi ro, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng và tối đa hóa kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Những vấn đề trong nội bộ ngân hàng như việc hoạch định chính sách tín dụng, thiết lập quy trình tín dụng, tổ chức kiểm tra kiểm soát nội bộ, công tác tổ chức - nhân sự, và nền tảng công nghệ phải được thực hiện thật tốt để hạn chế những yếu kém từ bên trong, từ đó hạn chế những tác động từ bên ngoài một cách

hiệu quả nhất. Trong mỗi thời kỳ nhất định, khi nhu cầu khách hàng thay đổi, môi trường kinh doanh thay đổi, nếu các ngân hàng thương mại có chính sách quản lý và kiểm soát tín dụng phù hợp thì chất lượng tín dụng sẽ được đảm bảo, nâng cao khả năng cạnh tranh cũng như củng cố được chỗ đứng của NHTM đó trong thương trường.

### **1.3 Ý NGHĨA CỦA VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CỦA HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP KINH TẾ:**

Càng ngày khối lượng vốn tín dụng qua hệ thống ngân hàng không ngừng tăng lên. Từ thập niên 80 trở lại đây tự do hóa tài chính đã đẩy nhanh tốc độ luân chuyển các dòng vốn, mối tương quan giữa khối lượng tư bản và khối lượng mậu dịch quốc tế từ tỷ lệ 10:1 của năm 1980 đã tăng lên 60:1 của năm 1992. Nếu tổng khối lượng vốn luân chuyển trong những năm 1973-1983 chỉ từ mức 10 – 20 tỷ USD/ngày, thì năm 1992 khoảng 880 – 900 tỷ USD/ngày, đến năm 1995 con số này là 1400 tỷ USD và hiện nay lên đến mức 2000 tỷ USD/ngày. Sự luân chuyển dòng vốn này ngày càng được thực hiện qua mạng lưới thanh toán ngân hàng trên toàn cầu. Theo ước tính, khối lượng vốn chảy qua hệ thống ngân hàng tăng từ 5000 tỷ USD năm 1980 lên 35000 tỷ USD năm 1992, và lên đến 83000 tỷ USD năm 2000, đã làm gia tăng nhanh chóng nguồn vốn huy động cho ngân hàng.

Vốn huy động không ngừng tăng lên là điều kiện tiền đề giúp cho hệ thống ngân hàng đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn cho nền kinh tế thế giới nói chung và của mỗi quốc gia nói riêng thông qua hoạt động cấp tín dụng. Khi chất lượng của hoạt động này được đảm bảo, tín dụng ngân hàng sẽ thực hiện tốt vai trò tích cực của mình đối với nền kinh tế, đối với xã hội, cũng như đối với sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

#### **➤ Đối với nền kinh tế:**

Khi chất lượng tín dụng được đảm bảo, nói cách khác là cho vay đúng và đủ sẽ giải được cơn khát vốn của các doanh nghiệp trong quá trình mở rộng sản xuất kinh doanh. Cùng với việc thẩm định đúng bản chất và nhu cầu thực sự của các doanh



nghiệp, ngân hàng có thể tư vấn và góp phần làm lành mạnh hóa cơ cấu tài chính của khách hàng, một mặt giúp giảm áp lực thanh toán khi đến hạn cho khách hàng, mặt khác giúp ngân hàng thu hồi được nợ đã cho vay. Từ đó góp phần thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa, thúc đẩy phát triển kinh tế.

Đảm bảo chất lượng tín dụng là điều kiện để ngân hàng làm tốt vai trò trung tâm thanh toán. Khi các khoản cho vay được thu hồi kịp thời và nhanh chóng sẽ làm gia tăng vòng quay vốn tín dụng. Nghĩa là với một lượng tiền như cũ, có thể thực hiện số lần giao dịch lớn hơn, từ đó tại điều kiện tiết kiệm tiền trong lưu thông và củng cố sức mua của đồng tiền.

Với mục tiêu tăng trưởng kinh tế, trước tiên phải tăng đầu tư. Muốn vậy, hệ thống ngân hàng phải giảm lãi suất cho vay, tăng nguồn cung vốn tín dụng và đẩy tiền ra lưu thông. Động thái này cũng sẽ làm gia tăng lạm phát. Từ đó ta thấy tín dụng cũng là một nguyên nhân tiềm ẩn của lạm phát. Tuy nhiên, nếu chất lượng tín dụng được đảm bảo, cho vay đúng số lượng, đúng nhu cầu sẽ hạn chế việc mở rộng quy mô tín dụng quá mức, vừa kiểm soát được lạm phát vừa kích thích tăng trưởng kinh tế.

Chất lượng tín dụng còn góp phần lành mạnh hóa quan hệ tín dụng. Và các khoản tín dụng có chất lượng sẽ là công cụ đắc lực để thực hiện các chủ trương của Đảng và Nhà nước trong việc phát triển kinh tế - xã hội trong từng ngành, lĩnh vực.

➤ **Đối với NHTM:**

Đảm bảo chất lượng tín dụng là tiền đề giúp NHTM nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo ra đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp hóa (tính nghề, tính kỹ luật và tính đồng đội) có thể làm việc trong điều kiện hội nhập tốt hơn. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng, chú trọng công tác đánh giá rủi ro khách hàng khi cho vay.

Chất lượng tín dụng giúp cải thiện tình hình tài chính của ngân hàng, lành mạnh hóa danh mục cho vay, nâng cao tiềm lực và vị thế cạnh tranh của ngân hàng trong quá trình hội nhập.

Chất lượng tín dụng giúp ngân hàng có được những khách hàng trung thành và nguồn thu ổn định tạo điều kiện cho sự tồn tại lâu dài của ngân hàng.

Nói tóm lại, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng là hoạt động cần thiết có ý nghĩa cực kỳ quan trọng tác động đến cả nền kinh tế và bản thân NHTM.

#### **1.4 NGUYÊN TẮC QUỐC TẾ VỀ QUẢN LÝ NỢ XẤU (NGUYÊN TẮC BASEL):**

##### **1.4.1. Giới thiệu sơ lược về Basel:**

Basel là yêu cầu về an toàn vốn do các ngân hàng thuộc các nước G10 khởi xướng và được Ủy ban quản lý Ngân hàng Thanh toán Quốc tế (BIS) ban hành lần đầu tiên vào năm 1988, xuất phát từ những cuộc khủng hoảng về tiền tệ quốc tế và thị trường ngân hàng, mà đáng chú ý nhất là sự sụp đổ của Ngân hàng Herstatt ở Tây Đức vào thời điểm đó. Do tính thiết thực của nó nên cộng đồng các tổ chức tài chính, ngân hàng của hơn 100 nước khác cùng hưởng ứng. Để phù hợp với những thay đổi lớn của thị trường, Basel đã được cải tiến và sửa đổi lần thứ hai (Basel II).

Ủy ban Basel bao gồm thống đốc Ngân hàng Trung ương của nhóm G10 như Bỉ, Canada, Pháp, Đức, Ý, Nhật, Hà Lan, Thụy Điển, Anh, Mỹ và một số nước có hệ thống ngân hàng lớn mạnh hàng đầu thế giới.

Ủy ban Basel tổ chức họp thường xuyên tại trụ sở Ngân hàng thanh toán quốc tế (BIS) tại Washington (Mỹ) hoặc tại thành phố Basel (Thụy Sĩ). Ban thư ký cho Ủy ban này là có trụ sở làm việc tại Washington (Mỹ).

**Quan điểm của Ủy ban Basel:** Sự yếu kém trong hệ thống ngân hàng của một quốc gia, dù là quốc gia phát triển hay đang phát triển, có thể đe dọa đến sự ổn định tài chính cho cả nội bộ quốc gia đó và trên trường quốc tế. Nhu cầu cần nâng cao sức mạnh của hệ thống tài chính nhất thiết phải được nhiều quốc gia, tổ chức trên thế giới nói chung và Ủy ban Basel nói riêng quan tâm.

Ủy ban Basel đã hoạt động nhiều năm để thực hiện mục tiêu của quan điểm này, dưới hình thức trực tiếp và gián tiếp thông qua mối liên hệ với chuyên gia về

giám sát nghiệp vụ ngân hàng ở các quốc gia khác nhau trên toàn cầu. Từ chỗ là diễn đàn trao đổi kinh nghiệm, hợp tác quốc tế về thanh tra và giám sát ngân hàng, Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng ngày nay đã trở thành cơ quan xây dựng và phát triển các chuẩn mực ngân hàng được quốc tế công nhận. Các tiêu chuẩn này trên thực tế đã và đang trở thành những tiêu chuẩn mang tính thông lệ quốc tế trong hệ thống ngân hàng, đóng vai trò quan trọng trong công tác giám sát hoạt động ngân hàng trên toàn thế giới.

#### **1.4.2. Các nguyên tắc về phòng ngừa nợ xấu:**

##### **☞ Các nguyên tắc xây dựng môi trường tín dụng thích hợp:**

**Nguyên tắc 1:** Mỗi ngân hàng cần xây dựng chiến lược về rủi ro tín dụng (chấp nhận một tỷ lệ nợ xấu) và các chính sách về rủi ro tín dụng chính. Chiến lược hoạt động ngân hàng phản ánh mức độ chấp nhận rủi ro của ngân hàng với mức sinh lời nhất định mà ngân hàng kỳ vọng.

Chiến lược chấp nhận một tỷ lệ nợ xấu cần đáp ứng các mục tiêu về chất lượng tín dụng, thu nhập và tăng trưởng. Mỗi ngân hàng, bất kể quy mô như thế nào đều hoạt động kinh doanh với mục tiêu sinh lời và do vậy phải quyết định sự đánh đổi giữa rủi ro và lợi nhuận trong các hoạt động, có tính đến yếu tố chi phí vốn. Đồng thời, chiến lược này cũng phải tính đến khía cạnh chu kỳ kinh tế và sự dịch chuyển trong cơ cấu và chất lượng của toàn bộ danh mục đầu tư tín dụng.

**Nguyên tắc 2:** Ban Tổng Giám đốc (Giám đốc) cần có trách nhiệm thực hiện chiến lược chấp nhận một tỷ lệ nợ xấu được Hội đồng quản trị phê duyệt, phát triển các chính sách, thủ tục nhằm phát hiện, đo lường, theo dõi và kiểm soát nợ xấu. Các chính sách và thủ tục này cần nhằm vào rủi ro nợ xấu phát sinh trong mọi hoạt động của ngân hàng, ở cấp độ từng khoản tín dụng cũng như toàn bộ danh mục đầu tư.

Một yếu tố chính để hoạt động ngân hàng an toàn và lành mạnh là xây dựng và thực hiện tốt các chính sách và thủ tục bằng văn bản liên quan đến việc xác định, đo lường, theo dõi và kiểm soát rủi ro tín dụng. Các chính sách thủ tục thực hiện tốt sẽ cho phép ngân hàng:

- i. Duy trì các tiêu chí cấp tín dụng lành mạnh;
- ii. Theo dõi và kiểm soát rủi ro tín dụng;
- iii. Đánh giá đúng các cơ hội kinh doanh mới;
- iv. Xác định và quản lý các khoản nợ có vấn đề.

**Nguyên tắc 3:** Các ngân hàng cần xác định và quản lý rủi ro tín dụng trong mọi sản phẩm và hoạt động của mình. Đối với các sản phẩm và hoạt động mới, ngân hàng cần xây dựng biện pháp quản lý rủi ro và kiểm soát phù hợp trước khi đưa vào sử dụng hoặc triển khai và phải được HĐQT phê duyệt.

☞ **Các nguyên tắc thực hiện cấp tín dụng lành mạnh:**

**Nguyên tắc 4:** Các tiêu chí cấp tín dụng của Ngân hàng phải rõ ràng, và phải chỉ rõ thị trường mục tiêu. Đồng thời, Ngân hàng phải hiểu biết rõ về khách hàng vay vốn cũng như mục đích và cơ cấu của khoản tín dụng.

Việc xây dựng các tiêu chí cấp tín dụng lành mạnh, được xác định rõ ràng là cực kỳ quan trọng để phê duyệt tín dụng. Các tiêu chí này cần xác định rõ đối tượng khách hàng đủ tiêu chuẩn được cấp, các loại hình tín dụng, các điều khoản và điều kiện cấp tín dụng.

**Nguyên tắc 5:** Ngân hàng cần xây dựng các hạn mức (giới hạn) tín dụng cho từng khách hàng và nhóm khách hàng vay vốn để tạo ra các loại hình rủi ro tín dụng khác nhau nhưng có thể so sánh và theo dõi được trong sổ sách kế toán.

Giới hạn tín dụng là rất quan trọng trong quản lý hồ sơ rủi ro tín dụng hoặc trong đối tác của một ngân hàng. Để có hiệu quả, giới hạn này cần mang tính bắt buộc và không đi theo nhu cầu khách hàng.

**Nguyên tắc 6:** Cần có quy trình rõ ràng trong việc phê duyệt các khoản tín dụng mới cũng như sửa đổi, gia hạn và tái tài trợ các khoản tín dụng hiện tại, gắn trách nhiệm của cán bộ liên quan trong các khâu của quy trình tín dụng vào công việc để bảo đảm việc ra quyết định tín dụng đúng đắn.

**Nguyên tắc 7:** Việc cấp tín dụng cần thực hiện trên cơ sở giao dịch công bằng giữa các bên. Đặc biệt là đối với các khoản tín dụng cho các công ty và cá nhân có liên quan phải được phê duyệt trên cơ sở ngoại lệ, cần được theo dõi cẩn thận và triển khai các bước cần thiết để kiểm soát nhằm loại trừ rủi ro. Vì trong trường hợp này, rủi ro đạo đức có thể phát sinh trong quá trình cấp tín dụng.

Việc gia hạn tín dụng cần được thực hiện theo các tiêu chí và trình tự cụ thể, rõ ràng. Việc này cần tạo ra hệ thống hồ sơ chứng từ nhằm tăng cường việc ra quyết định tín dụng đúng đắn.

☞ **Các nguyên tắc duy trì một quá trình quản lý, đo lường và theo dõi tín dụng phù hợp:**

**Nguyên tắc 8:** Các ngân hàng cần có hệ thống quản lý một cách cập nhật đối với danh mục đầu tư có rủi ro tín dụng.

Quản lý tín dụng là một yếu tố quan trọng trong duy trì sự hoạt động an toàn và lành mạnh của ngân hàng. Khi đã cấp tín dụng, trách nhiệm của bộ phận kinh doanh kết hợp với đội ngũ hỗ trợ quản lý tín dụng là phải đảm bảo việc khoản tín dụng được duy trì. Việc này gồm cập nhật hồ sơ tín dụng, thu thập thông tin tài chính hiện hành, gửi đi các thông báo về gia hạn và dự thảo các văn bản như hợp đồng vay.

**Nguyên tắc 9:** Ngân hàng cần có hệ thống theo dõi điều kiện từng khoản tín dụng, bao gồm việc xác định mức độ đầy đủ của dự phòng và dự trữ.

Các ngân hàng cần phát triển và triển khai các thủ tục toàn diện và hệ thống thông tin để theo dõi điều kiện của từng khoản tín dụng trong các danh mục đầu tư của ngân hàng. Những thủ tục này cần quy định rõ các tiêu chí nhằm phát hiện các khoản mục có phát sinh vấn đề.

Các cán bộ cần có trách nhiệm theo dõi chất lượng tín dụng, bảo đảm rằng thông tin phù hợp được chuyển tới người có trách nhiệm xếp hạng rủi ro nội bộ,

theo dõi thường xuyên tài sản thế chấp và bảo lãnh để có thể có những biện pháp kịp thời trước khi rủi ro tín dụng xảy ra.

**Nguyên tắc 10:** Áp dụng hệ thống xếp hạng rủi ro tín dụng nội bộ trong quản lý rủi ro tín dụng. Đây là một phương tiện hữu ích nhằm phân biệt mức độ rủi ro tín dụng trong các sản phẩm có tiềm năng rủi ro của ngân hàng. Do tầm quan trọng trong việc xác định chất lượng khoản tín dụng, hệ thống này phải nhất quán với bản chất, quy mô và mức độ phức tạp của các hoạt động ngân hàng.

**Nguyên tắc 11:** Ngân hàng cần có hệ thống thông tin và các kỹ thuật phân tích để đo lường được rủi ro tín dụng trong mọi hoạt động nội bảng và ngoại bảng. Hệ thống thông tin quản lý phải cung cấp đầy đủ thông tin về cơ cấu của danh mục đầu tư tín dụng, bao gồm cả việc xác định sự tập trung rủi ro.

**Nguyên tắc 12:** Ngân hàng cần phải có hệ thống theo dõi cơ cấu và chất lượng của toàn bộ danh mục đầu tư tín dụng.

Khi danh mục đầu tư của ngân hàng có mức độ tập trung cao cho (i) một đối tác, (ii) một nhóm các đối tác có liên quan, (iii) một ngành hay lĩnh vực kinh tế đặc biệt, (iv) một khu vực địa lý, (v) một nước hay một nhóm nước có nền kinh tế liên quan với nhau, (vi) một loại hình tín dụng, hoặc (vii) một loại tài sản thế chấp. Sự tập trung rủi ro không chỉ tập trung áp dụng đối với việc cho vay mà toàn bộ các hoạt động ngân hàng có liên quan đến rủi ro khách hàng. Mức độ tập trung cao đặt ra rủi ro cho ngân hàng đối với những thay đổi bất lợi trong lĩnh vực mà các khoản tín dụng đó tập trung.

**Nguyên tắc 13:** Ngân hàng cần tính đến các thay đổi trong tương lai về các điều kiện kinh tế khi đánh giá từng khoản tín dụng và danh mục đầu tư tín dụng, và phải đánh giá mức độ rủi ro tín dụng trong điều kiện phức tạp.

Một yếu tố quan trọng trong quản lý rủi ro tín dụng liên quan đến việc thảo luận vấn đề gì có thể xảy ra với từng khoản tín dụng và trong danh mục đầu tư, đồng thời đưa thông tin này vào phân tích mức độ đầy đủ về các vấn đề liên quan đến vốn và dự phòng. Cần xem xét mối liên kết giữa các nhóm rủi ro khác nhau có

khả năng xảy ra. Ba lĩnh vực mà ngân hàng có thể kiểm tra và xem xét là: (i) suy thoái kinh tế hay ngành; (ii) các sự kiện rủi ro thị trường; và (iii) các điều kiện về thanh khoản.

☞ **Các nguyên tắc nhằm bảo đảm kiểm soát đầy đủ đối với nợ xấu**

**Nguyên tắc 14:** Ngân hàng cần xây dựng hệ thống đánh giá cập nhật và độc lập về các quá trình quản lý rủi ro tín dụng.

Do nhiều cá nhân trong ngân hàng được trao quyền cấp tín dụng nên ngân hàng cần có hệ thống đánh giá và báo cáo nội bộ để quản lý các danh mục đầu tư.

Việc đánh giá tín dụng nội bộ phải được thực hiện độc lập với bộ phận kinh doanh về từng khoản tín dụng cũng như chất lượng của toàn bộ danh mục đầu tư.

**Nguyên tắc 15:** Ngân hàng cần xây dựng hệ thống và tăng cường kiểm soát nội bộ và các hoạt động khác nhằm phát hiện các lĩnh vực có yếu kém trong quá trình quản lý rủi ro tín dụng, và báo cáo kịp thời cho các cấp lãnh đạo về các vi phạm chính sách, thủ tục và giới hạn tín dụng.

Mục tiêu quản lý rủi ro tín dụng là duy trì rủi ro tín dụng của ngân hàng trong phạm vi nhất định do HĐQT và Ban Tổng Giám đốc đề ra. Việc thực hiện kiểm soát nội bộ sẽ giúp đảm bảo các rủi ro tín dụng không vượt quá mức mà ngân hàng có thể chấp nhận được.

**Nguyên tắc 16:** Ngân hàng cần có hệ thống khác phục sớm đối với khoản tín dụng xấu, quản lý các khoản tín dụng có vấn đề.

Một lý do để xây dựng quá trình đánh giá tín dụng nhằm phát hiện các khoản tín dụng đang xấu đi hay có vấn đề. Sự sụt giảm chất lượng tín dụng cần được phát hiện sớm để có những giải pháp cải thiện chất lượng của khoản tín dụng.

Các chính sách rủi ro tín dụng của ngân hàng cần chỉ rõ cách thức quản lý các khoản tín dụng có vấn đề. Trách nhiệm đối với các khoản tín dụng này có thể được giao cho bộ phận tiếp thị hay bộ phận xử lý nợ hoặc kết hợp giữa hai bộ phận này, tùy theo quy mô và bản chất của mỗi khoản tín dụng.

**Nguyên tắc 17:** Các cơ quan giám sát cần tiến hành đánh giá độc lập về chiến lược, chính sách, thủ tục liên quan đến việc cấp tín dụng và quản lý liên tục danh mục đầu tư của ngân hàng. Sau đó thông báo cho Ban lãnh đạo ngân hàng biết về sự yếu kém của hệ thống, sự tập trung rủi ro quá mức, việc phân loại các khoản tín dụng có vấn đề và ước tính các khoản dự phòng bổ sung và ảnh hưởng đến khả năng sinh lời của ngân hàng.



## **TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Tín dụng là quan hệ vay mượn dựa trên nguyên tắc có hoàn trả (cả vốn lẫn lãi) sau một thời gian nhất định. Với ba đặc điểm cơ bản là chỉ thay đổi quyền sử dụng mà không thay đổi quyền sở hữu vốn tín dụng; thời hạn tín dụng được xác định rõ ràng; người sở hữu vốn tín dụng được nhận một phần thu nhập dưới hình thức lợi tức, các quan hệ tín dụng đã được hình thành và phát triển mạnh mẽ cả về hình thức tín dụng lẫn chất lượng các khoản tín dụng theo từng thời kỳ phát triển của lịch sử, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của nền kinh tế.

Bên cạnh việc gia tăng về khối lượng tín dụng, càng ngày người ta càng quan tâm đến chất lượng của các khoản tín dụng được cấp phát. Vừa chịu tác động của các yếu tố kinh tế vĩ mô, vừa chịu tác động của các nhân tố trong nội bộ ngân hàng, một khoản tín dụng được xem là có chất lượng khi đáp ứng được tối đa nhu cầu của khách hàng, đảm bảo hiệu quả hoạt động của ngân hàng và góp phần phát triển kinh tế. Do đó việc nâng cao chất lượng tín dụng là cần thiết. Điều này đòi hỏi các NHTM phải có cơ chế, chính sách quản lý hoạt động tín dụng thích hợp và hiệu quả phù hợp với các quy định của NHNN và thông lệ quốc tế.

## **CHƯƠNG 2**

# **THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN**

### **2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN:**

#### **2.1.1. Sơ lược về sự hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Sài Gòn:**

Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn (SCB), tiền thân là Ngân hàng thương mại cổ phần Quế Đô, được thành lập vào ngày 06/06/1992 theo quyết định số 00018/NH-GP của thống đốc ngân hàng nhà nước Việt Nam, với số vốn điều lệ ban đầu là 10 tỷ đồng.

Sau hơn mười năm hoạt động, ngân hàng TMCP Quế Đô thua lỗ nặng nề kéo dài và lâm vào tình cảnh đứng trước bờ vực phá sản, khoản lỗ lũy kế của ngân hàng lên đến 23 tỷ đồng, nợ khó đòi (có khả năng mất vốn) 45 tỷ đồng, yếu kém trên cả hai lĩnh vực cho vay và huy động. Đội ngũ nhân viên vừa yếu, vừa thiếu. Cả ngân hàng có tổng cộng 87 nhân viên, trong đó chỉ có 5 người có trình độ Đại học Ngân hàng. Hoạt động kinh doanh vô cùng khó khăn và bị giám sát chặt chẽ bởi NHNN.

Tuy nhiên, với quyết tâm vực dậy ngân hàng, Hội đồng quản trị và Ban điều hành đã có nhiều hành động thiết thực và kịp thời như: đổi tên Ngân hàng TMCP Quế Đô thành Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) theo quyết định số 336/QĐ-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước; thanh lọc đội ngũ nhân viên yếu kém; cải tiến đổi mới sản phẩm, sắp xếp lại bộ máy tổ chức; đổi mới công nghệ ngân hàng,... không những đã cứu sống được Ngân hàng mà còn ngày một khẳng định tên tuổi của Ngân hàng TMCP Sài Gòn trên thị trường tài chính Việt Nam.

Từ năm 2004, hoạt động kinh doanh của SCB bắt đầu có nhiều nét khởi sắc, tình hình tài chính từng bước được lành mạnh hóa và kinh doanh có lãi liên tục, năm sau cao hơn năm trước với hàng loạt các chỉ tiêu hoạt động kinh doanh đều có

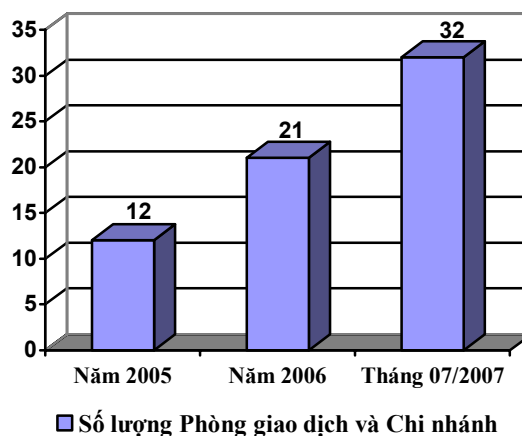
mức tăng trưởng cao, ổn định và vượt xa so với kế hoạch do Hội đồng quản trị đề ra. Mỗi năm, SCB chia cổ tức từ 8 – 12%/năm.

## 2.1.2. Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Sài Gòn trong thời gian qua:

### 2.1.2.1. Về phát triển mạng lưới:

Trong những năm đầu từ khi chuyển đổi từ Ngân hàng TMCP Quế Đô sang Ngân hàng TMCP Sài Gòn, mạng lưới hoạt động rất mỏng, chỉ có một vài chi nhánh, phòng giao dịch tập trung toàn bộ tại Tp.HCM. Từ năm 2005, mạng lưới hoạt động của SCB mới bắt đầu được mở rộng. Ngoài Hội Sở chính tại Tp.HCM, đến cuối năm 2005, SCB có 12 chi nhánh và phòng giao dịch tại Hà Nội, Tp.HCM và An Giang. Sang năm 2006, số lượng chi nhánh và phòng giao dịch đã tăng lên đến số lượng 21, được phân bổ rải rác từ Bắc vào Nam.

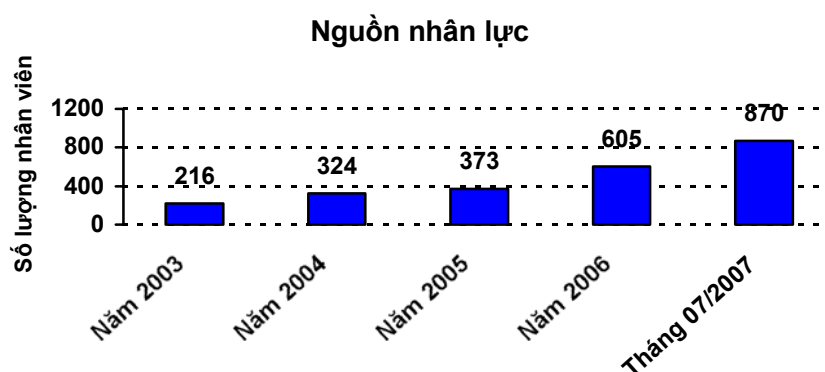
**BIỂU ĐỒ 2.1: TỐC ĐỘ PHÁT TRIỂN MẠNG LƯỚI CỦA SCB QUA CÁC NĂM**



(Nguồn: tổng hợp, báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006 của SCB)

Để có đủ nhân lực đáp ứng cho quá trình phát triển, SCB đã đưa ra nhiều chính sách đãi ngộ hợp lý. Đội ngũ nhân viên của SCB cũng từ đó ngày một lớn mạnh về mặt số lượng và nâng cao về mặt chất lượng. Năm 2006, số lượng nhân viên có trình độ đại học và trên đại học chiếm 61% tổng số cán bộ nhân viên, tăng 6% so với năm 2005 và tăng đáng kể so với năm 2003.

## BIỂU ĐỒ 2.2: TỐC ĐỘ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC QUA CÁC NĂM



(Nguồn: tổng hợp, báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006 của SCB)

### 2.1.2.2. Về hoạt động kinh doanh:

#### ➤ *Tình hình nguồn vốn và sử dụng vốn*

##### ▪ *Nguồn vốn*

– **Vốn điều lệ:** Năm 2006, SCB đã tăng vốn điều lệ hơn 2 lần, nâng từ mức 271 tỷ đồng lên 600 tỷ đồng, đồng thời phát hành trái phiếu chuyển đổi trị giá 1.000 tỷ đồng vào tháng 11/2006, và sẽ được chuyển đổi thành cổ phiếu vào tháng 12/2007. Nguồn vốn này sẽ giúp SCB nâng cao năng lực tài chính, tạo điều kiện đầu tư vào cơ sở hạ tầng, phát triển công nghệ, mở rộng mạng lưới, tạo đà thúc đẩy SCB phát triển bền vững trong tương lai. Sự tăng trưởng vốn điều lệ của SCB qua các năm thể hiện qua bảng 2.1 (xem phụ lục 01)

##### – **Vốn huy động:**

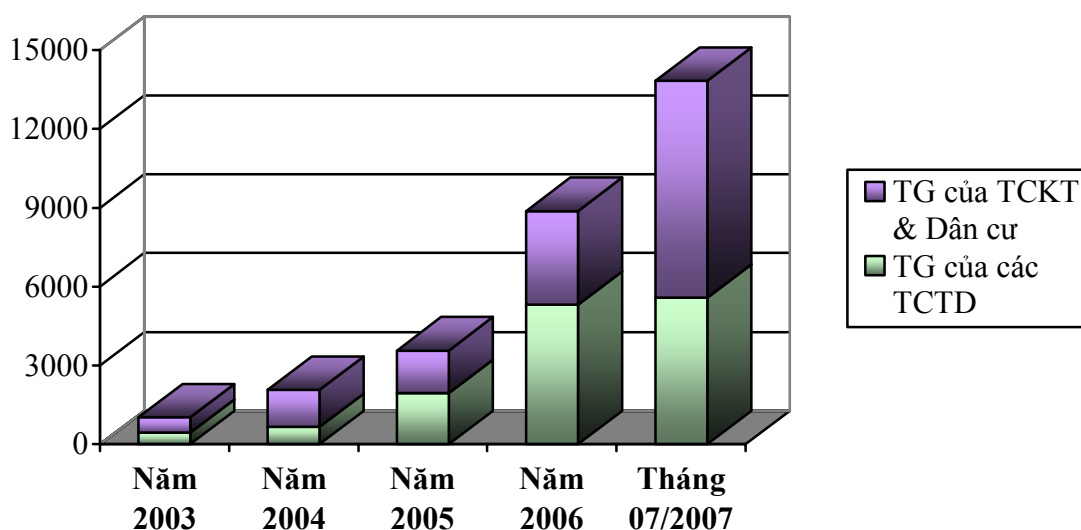
Nguồn vốn huy động của SCB bao gồm: tiền gửi từ các tổ chức kinh tế, dân cư, các TCTD khác, và phát hành giấy tờ có giá.

Vốn huy động từ việc phát hành giấy tờ có giá chủ yếu nhằm mục đích bổ sung vốn điều lệ cho SCB, trong đó tập trung vào việc xây dựng và củng cố cơ sở hạ tầng, thay đổi công nghệ, nhằm tăng năng lực cạnh tranh của SCB trong khối các NHTMCP.

Nguồn vốn vốn huy động từ tiền gửi của các TCKT (xem bảng 2.2 - phụ lục 1), dân cư và tiền gửi của các TCTD chủ yếu để đáp ứng hoạt động kinh doanh trong từng thời kỳ của SCB. Trong đó, tiền gửi của các TCTD tại SCB ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động, chứng tỏ rằng SCB đã dần dần tạo được uy tín đối với các ngân hàng bạn. Chính nguồn vốn ngắn hạn này là nguồn vốn để cho vay và đầu tư, tạo ra lợi nhuận đáng kể cho SCB qua các năm.

Để thu hút nguồn vốn của các tổ chức kinh tế và dân cư, SCB đã đưa ra nhiều sản phẩm tiền gửi hết sức đa dạng, phong phú như tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có thời hạn hoặc không thời hạn, với các loại tiền VNĐ hoặc USD. Có một số sản phẩm đã đạt được cúp vàng “Sản phẩm uy tín chất lượng” (sản phẩm “tiết kiệm dành cho người 50 tuổi trở lên” và “tiết kiệm tích lũy”).

**Biểu đồ 2.3: BIỂU ĐỒ THỂ HIỆN SỰ TĂNG TRƯỞNG NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG**



(Nguồn: báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006, báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh tháng 07/2007 của SCB)

#### – **Vốn vay:**

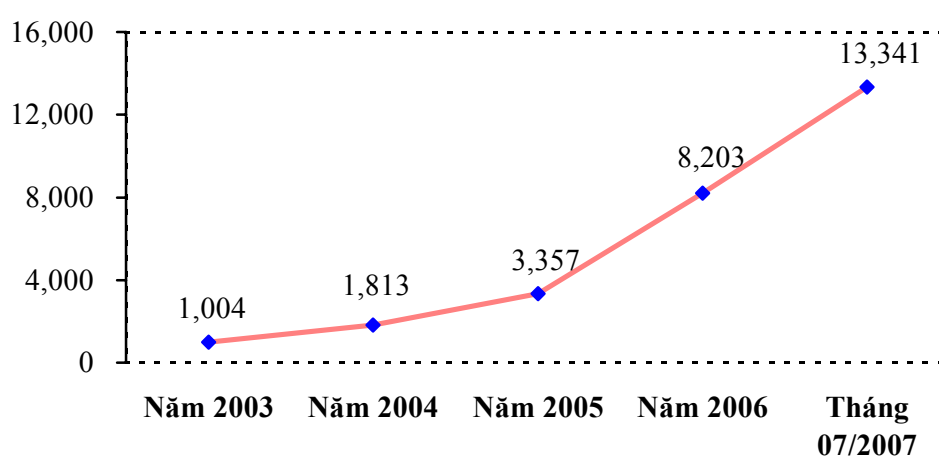
Ngoài hai nguồn vốn chính là vốn điều lệ và vốn huy động, SCB còn đi vay từ NHNN và các TCTD khác. Tuy nhiên, nguồn vốn này chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nguồn vốn của SCB.

▪ *Sử dụng nguồn*

Với các nguồn như trên, SCB đã sử dụng khá hiệu quả vào hoạt động kinh doanh của mình, trong đó chủ yếu là hoạt động cấp tín dụng.

Với mục tiêu đa dạng hoá các sản phẩm tín dụng đáp ứng được nhu cầu vay vốn của mọi đối tượng khách hàng, cùng với các chính sách ưu đãi như: hỗ trợ phí bảo hiểm đối với tài sản bảo đảm trong suốt thời gian vay; giảm lãi suất khi doanh thu chuyển về đạt yêu cầu so với cam kết; tư vấn đầu tư miễn phí cho các doanh nghiệp mới thành lập; miễn phí chuyển tiền, phí kiểm đếm, phí thông báo L/C, nên chỉ trong một thời gian ngắn từ khi chuyển đổi, SCB đã thu hút được một lượng khách hàng đáng kể, đặc biệt có nhiều khách hàng thân thiết. Dư nợ tín dụng tăng nhiều qua các năm từ năm 2003 đến nay (bảng 2.3-phụ lục 1).

**Biểu đồ 2.4: BIỂU ĐỒ THỂ HIỆN SỰ TĂNG TRƯỞNG DƯ NỢ TÍN DỤNG**



(Nguồn: báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006, báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh tháng 07/2007 của SCB)

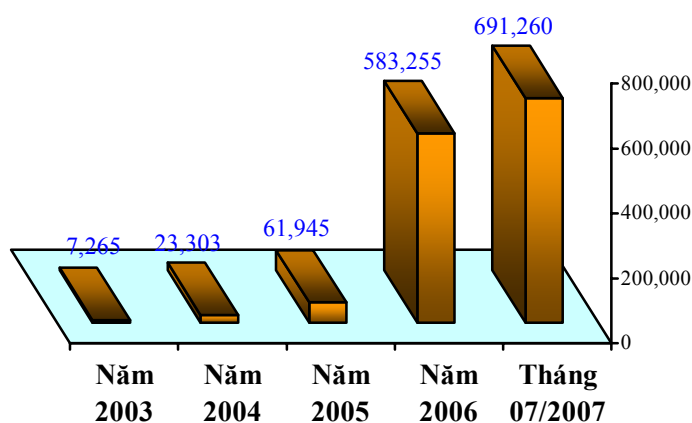
Ngoài các sản phẩm tín dụng thông thường, tháng 5/2006, SCB đã đưa ra thị trường tiền tệ một sản phẩm mới, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho khách hàng khi thị trường chứng khoán đang trên đà phát triển với tốc độ mỗi lúc một nhanh. Đó là sản phẩm mua bán chứng khoán có kỳ hạn – Repo. Với sản phẩm này, SCB càng đa

dạng hoá danh mục kinh doanh, cải thiện cơ cấu nguồn thu, và mang lại không ít lợi nhuận cho ngân hàng.

Đồng thời, để phân tán rủi ro, bên cạnh hoạt động cho vay, SCB còn thực hiện nhiều hoạt động đầu tư tài chính như đầu tư chứng khoán; đầu tư, góp vốn mua cổ phần, trái phiếu Chính Phủ. Dù hiện nay phần vốn dành cho các lĩnh vực này còn hạn chế nhưng chắc chắn sẽ được nâng lên trong tương lai, bởi vì đây là thị trường rất tiềm năng.

### **Biểu đồ 2.5: BIỂU ĐỒ THỂ HIỆN SỰ TĂNG TRƯỞNG DƯ NỢ HOẠT ĐỘNG ĐẦU TƯ**

(Đơn vị: triệu đồng - Nguồn: Báo cáo tài chính năm 2004, 2005, 2006, báo cáo tình hình hoạt động tháng 7/2007 của SCB)



#### **2.1.2.3. Hoạt động dịch vụ**

##### **➤ Dịch vụ thanh toán quốc tế:**

Qua ba năm liên tục liên tục xếp loại A trong số các NHTMCP, tháng 03/2006, SCB được NHNN cấp phép bổ sung hoạt động kinh doanh ngoại hối trực tiếp theo công văn số 576/QĐ-NHNN ngày 30/03/2006, từ đó đã tạo ra nhiều thay đổi cả về lượng và chất trong hoạt động thanh toán quốc tế của SCB.

Nếu như trước đây SCB chỉ thực hiện thanh toán quốc tế thông qua các ngân hàng bạn, vừa phải chia sẻ nguồn thu phí dịch vụ, tốn nhiều thời gian giao dịch, lại không tạo nên tên tuổi SCB trong nước và quốc tế, thì kể từ quý 2/2006 SCB đã thực hiện thanh toán quốc tế độc lập và trực tiếp.

Năm 2005, chênh lệch thu chi từ hoạt động thanh toán quốc tế đạt 170 triệu đồng, và đến năm 2006 con số này là 1.144 triệu đồng, tăng 974 triệu đồng (gấp 5,7 lần) so với năm 2005. Mặc dù những con số này không lớn nhưng đây là kết quả đáng ghi nhận khi SCB mới vừa được phép thực hiện Thanh toán quốc tế trực tiếp từ cuối tháng 03/2006. Kể từ thời điểm này, SCB đã giảm dần sự phụ thuộc vào các ngân hàng hợp tác như VCB, BIDV, Eximbank.

Tuy nhiên, do hoạt động thanh toán quốc tế còn quá mới mẻ, chưa tạo được uy tín trên thị trường nên thu nhập từ hoạt động này chưa cao, lượng khách hàng giao dịch tại các đơn vị vẫn chưa đều và chưa ổn định. (xem bảng 2.4 - phụ lục 1).

➤ **Dịch vụ kinh doanh ngoại hối:**

Mặc dù, hoạt động kinh doanh ngoại tệ trong năm 2006 tăng so với năm 2005, nhưng kết quả kinh doanh ngoại tệ năm 2006 lại lỗ 149 triệu đồng (xem bảng 2.4), trong khi năm 2005 lãi 645,9 triệu đồng. Sở dĩ như vậy, là vì trong năm 2006 giá vàng và ngoại tệ biến động bất thường, ảnh hưởng đến kết quả chung của hoạt động kinh doanh ngoại hối của SCB.

➤ **Dịch vụ thẻ:**

Để đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ, ngân hàng đã đưa ra sản phẩm thẻ SCB Link phục vụ khách hàng từ tháng 12/2005. Đến nay dịch vụ thẻ đã từng bước được mở rộng nhờ vào các chính sách ưu đãi, khuyến mãi kết hợp với việc tài trợ cho các cuộc thi. Khách hàng đã biết đến thẻ SCB Link nhiều hơn. Số lượng thẻ phát hành năm 2005 là 1.239 thẻ, và đến năm 2006 là 5.235 thẻ. Tuy nhiên, các tiện ích của thẻ SCB Link vẫn còn đơn điệu, tính hấp dẫn đối với khách hàng chưa cao. Doanh thu từ dịch vụ thẻ trong năm 2006 chỉ đạt hơn 64 triệu đồng.



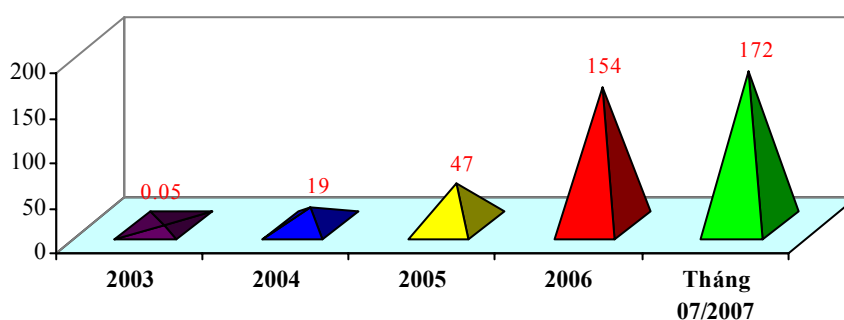
Nhìn chung, các hoạt động dịch vụ của SCB chưa mạnh, khả năng cạnh tranh chưa cao so với các ngân hàng bạn. Một phần là do quy mô nguồn vốn của ngân hàng và thương hiệu SCB vẫn còn mới so với nhiều khách hàng. Do đó, doanh thu từ các hoạt động này còn thấp so với doanh thu của hoạt động đầu tư và tín dụng. Tuy nhiên, với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, SCB muốn phát triển mạnh và bền vững thì việc mở rộng các hoạt động dịch vụ là điều tất yếu.

#### 2.1.2.4. Hiệu quả kinh doanh

Từ một ngân hàng phải dùng vốn điều lệ để cân trừ lỗ vào năm 2003, bắt đầu năm 2004 đến nay SCB đã vươn lên phát triển mạnh mẽ

Nhìn vào báo cáo kết quả kinh doanh của SCB từ năm 2004 đến nay (xem bảng 2.5 - phụ lục 1), ta có thể thấy rõ bước chuyển mình đột phá của SCB. Từ một ngân hàng có lợi nhuận trước thuế là một con số âm vào năm 2003. Đến tháng 07/2007, lợi nhuận trước thuế của SCB đã đạt trên 172 tỷ đồng. So với các NHTMCP khác, khoản lợi nhuận này vẫn còn thấp nhưng đây là một dấu hiệu đáng mừng, chứng tỏ SCB có chính sách kinh doanh đúng đắn, tạo đà cho sự phát triển mạnh mẽ trong thời gian tới.

**BIỂU ĐỒ 2.6: LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ**



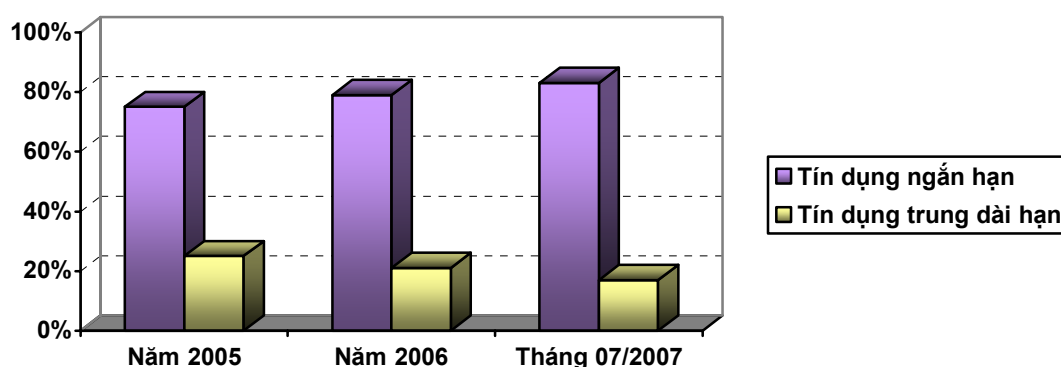
(Nguồn: tổng hợp, báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006 của SCB)

## 2.2. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP SÀI GÒN:

Tình hình cho vay tại SCB khi xem xét trên các góc độ thời hạn cho vay, đối tượng cho vay và ngành nghề kinh tế cho vay như sau:

### 2.2.1. Xét theo thời hạn cho vay:

**Biểu đồ 2.7: CƠ CẤU TÍN DỤNG PHÂN THEO THỜI HẠN**

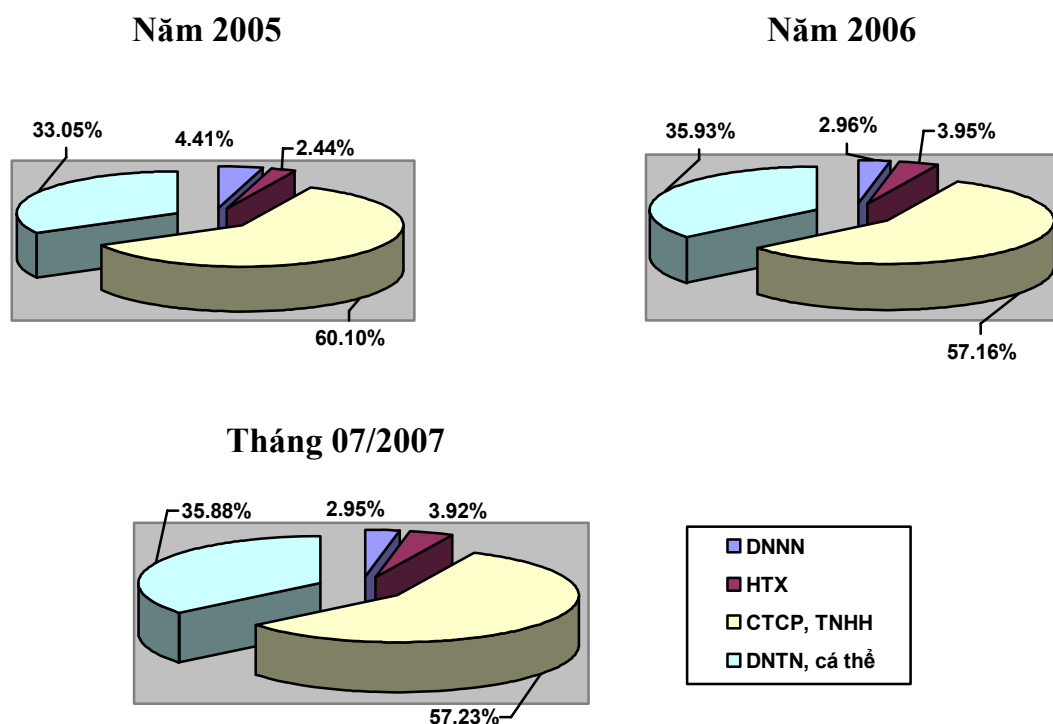


(Nguồn: tổng hợp, báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006 của SCB)

Dư nợ tín dụng tại SCB gồm các loại hình tín dụng: ngắn hạn, trung và dài hạn (xem bảng 2.6 - phụ lục 1). Trong đó, dư nợ tín dụng ngắn hạn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng dư nợ và liên tục tăng qua các năm: năm 2005, tỷ trọng dư nợ tín dụng ngắn hạn là 75% trên tổng dư nợ, năm 2006 tăng lên 79%, và đến tháng 07/2007 thì tỷ trọng này là 83%. Đối nghịch với việc gia tăng tỷ trọng dư nợ ngắn hạn trong tổng dư nợ thì tỷ trọng của tín dụng trung dài hạn giảm dần qua các năm: năm 2005 là 25%, đến tháng 07/2007 giảm xuống còn 17%. Song xét trên góc độ tuyệt đối, quy mô của từng loại hình tín dụng trong danh mục thì năm sau luôn cao hơn năm trước. Dư nợ ngắn hạn của SCB năm 2005 là 2.511 tỷ đồng, tăng lên 6.553 triệu đồng năm 2006 và 11.074 tỷ đồng vào tháng 07/2007. Dư nợ trung dài hạn cũng tăng từ 846 tỷ đồng năm 2005 lên 1.650 tỷ đồng năm 2006 và đạt 2.267 tỷ đồng trong quý 1-2007.

## 2.2.2. Xét theo đối tượng khách hàng:

**Biểu đồ 2.8: CƠ CẤU TÍN DỤNG PHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG**



Hiện tại SCB chỉ có bốn đối tượng khách hàng chính là DNNN; hợp tác xã; công ty cổ phần, công ty TNHH; và DNTN, cá thể. Trong đó, dư nợ cho vay công ty cổ phần, công ty TNHH và DNTN, cá thể chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng dư nợ. (xem bảng 2.7 - phụ lục 1). Năm 2005, dư nợ cho vay công ty cổ phần, công ty TNHH chiếm 60,1% tổng dư nợ, năm 2006 chiếm 57,16% và đến tháng 07/2007 chiếm 57,23%. Nếu như tỷ trọng dư nợ cho vay công ty cổ phần, công ty TNHH có xu hướng giảm nhẹ thì tỷ trọng dư nợ cho vay DNTN, cá thể tăng nhẹ qua các năm: năm 2005, tỷ trọng cho vay đối tượng này là 33,05% thì đến năm 2006 tỷ trọng này là 35,93%. Đối với đối tượng cho vay là DNNN và Hợp tác xã, dư nợ cho vay chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ của SCB, chỉ ở mức 3%-4%.

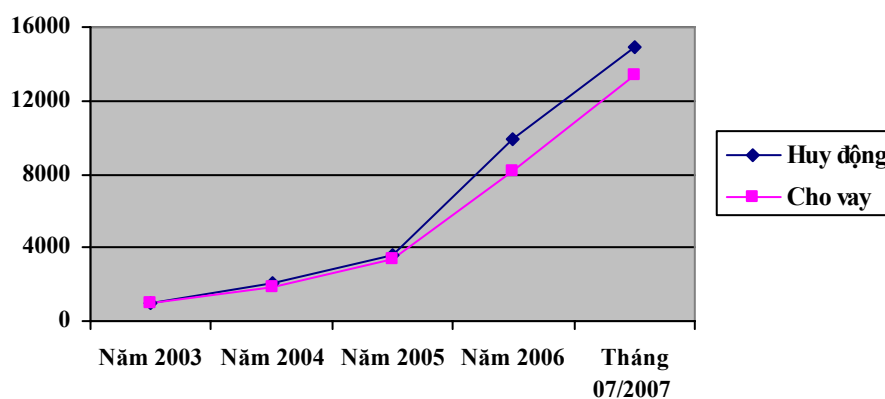
### 2.2.3. Xét theo ngành kinh tế:

Dư nợ tín dụng ngày càng tăng, chuyển dịch cơ cấu tín dụng từng bước phù hợp với chiến lược phát triển của ngân hàng là kinh doanh bán lẻ và chú trọng DNVVN (xem bảng 2.8 - phụ lục 1).

### 2.2.4. Nhận xét về quy mô và cơ cấu tín dụng tại SCB:

Xét về quy mô, dư nợ tín dụng của SCB trong thời gian vừa qua có mức tăng trưởng cao, dư nợ năm 2006 tăng 144% so với năm 2005, tăng 717% so với năm 2003. Và tính đến tháng 07/2007, dư nợ tín dụng của SCB là 13.341 tỷ đồng tăng 62% so với đầu năm. Mặc dù tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng cao nhưng SCB luôn nhằm đảm bảo được khả năng thanh khoản. Tỷ lệ tổng dư nợ cho vay không vượt quá 90% tổng số dư tiền gửi của khách hàng trong mọi thời điểm, năm 2006 tỷ lệ này là 82% và cuối tháng 07/2007 tỷ lệ này là 89% của ngân hàng.

**BIỂU ĐỒ 2.9. CHO VAY VÀ HUY ĐỘNG CỦA SCB**



(Nguồn: tổng hợp; báo cáo thường niên 2004, 2005, 2006 của SCB)

Xét về cơ cấu tín dụng: hiện nay SCB đang thiếu sự đa dạng về đối tượng khách hàng, ngành nghề kinh tế.

Xem bảng cơ cấu tín dụng phân theo đối tượng khách hàng - bảng 2.8, SCB chỉ có bốn đối tượng khách hàng là DNNN; hợp tác xã; Công ty cổ phần, Công ty TNHH; và DNTN, cá thể. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ được SCB chú trọng

(chiếm trên 55% tổng dư nợ), tiếp đến là đối tượng DNTN, cá thể (chiếm trên 30%). Các đối tượng khác như: doanh nghiệp liên doanh, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài... vẫn thiếu sự quan tâm của ngân hàng.

Về ngành nghề, hiện nay SCB đã đầu tư tín dụng vào rất nhiều ngành, song trong đó, có nhiều ngành chiếm tỷ trọng nhỏ xoay quanh mức 1%-2%, thậm chí có một số ngành có tỷ trọng dư nợ cho vay trên tổng dư nợ dưới 1% như: nông lâm nghiệp, thủy sản, công nghiệp khai thác mỏ, sản xuất phân phối điện, khí đốt và nước, tài chính tín dụng. Thêm vào đó, SCB có sự mất cân đối trong cơ cấu tín dụng, dư nợ cho vay tập trung ở một, hai ngành nghề, thời hạn cấp tín dụng:

- Về ngành nghề, trên 70% dư nợ tín dụng của ngân hàng hiện nay tập trung vào hoạt động phục vụ cá nhân và cộng đồng và có xu hướng ngày càng gia tăng. Các ngành còn lại chiếm tỷ trọng rất nhỏ. Điều này cho thấy còn rất nhiều ngành có hiệu quả kinh tế cao như: giao thông vận tải, công nghiệp khai khoáng, chế biến nông sản thực phẩm, thủy - hải sản xuất khẩu, năng lượng dầu khí, du lịch, các ngành công nghiệp trọng điểm... đang bị ngân hàng bỏ ngỏ, chưa được quan tâm đúng mức. Với cơ cấu ngành nghề cho vay như vậy, rõ ràng chưa mang lại hiệu quả cao nhất cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tập trung dư nợ vào một ngành trong khi hệ thống thông tin cần để thẩm định các khoản vay thuộc ngành này thường không đầy đủ, khó kiểm tra được tính chính xác. Hơn nữa, với điều kiện quản lý khách hàng và hệ thống chấm điểm xếp hạng khách hàng của SCB hiện nay chưa thật sự hiệu quả nên rủi ro tiềm ẩn là rất cao.

- Về thời hạn cấp tín dụng, dư nợ của ngân hàng tập trung phần lớn vào tín dụng ngắn hạn. Dư nợ tín dụng trung dài hạn chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng dư nợ. Việc tập trung dư nợ vào loại hình tín dụng ngắn hạn tuy rằng phù hợp với cơ cấu vốn huy động của Ngân hàng, có rủi ro thấp hơn tín dụng trung dài hạn, song việc này ảnh hưởng đến việc duy trì dư nợ và sự bền vững trong thu nhập của ngân hàng.

Theo xu hướng hiện nay, các ngân hàng đang nỗ lực gia tăng các khoản vay trung dài hạn có tính chất ổn định, đặc biệt tập trung vào cho vay tiêu dùng, bất động sản đối với cá nhân (xem bảng 2.9 - phụ lục 1). Đơn cử ACB, trước đây chỉ cho vay bất động sản với khoảng 10% tổng dư nợ đối với các dự án căn hộ chung cư có liên kết với các công ty địa ốc, vì ngại rủi ro khi khách hàng thế chấp chủ yếu là quyền phát sinh từ hợp đồng mua căn hộ chứ chưa có giấy chủ quyền hợp lệ. Tuy nhiên, sau một thời gian triển khai, đối tượng khách hàng ở chương trình này là khách hàng tiềm năng và có khả năng trả nợ tốt. Vì vậy trong năm 2007, ACB quyết định đẩy mạnh cho vay chương trình này lên 20-25% tổng dư nợ đối với hình thức cho vay mua nhà liên kết, trong đó ACB lựa chọn các dự án đáng tin cậy của các Công ty bất động sản có uy tín.

Tại SCB, tỷ lệ sử dụng nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn bằng 0 (theo quy định là không quá 40%/nguồn vốn ngắn hạn). Tuy nhiên, thực tế tỷ lệ cho vay trung dài hạn đối với hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn chưa thật sự cạnh tranh với các ngân hàng khác thể hiện ở số lượng và đặc điểm sản phẩm chưa có nhiều nổi bật.

Như vậy, nhìn chung hoạt động tín dụng tại SCB đang có sự tăng trưởng khá cao, đem lại nguồn thu chính và đáng kể cho ngân hàng trong thời gian qua. Tuy nhiên, nguồn thu này chưa thật sự bền vững do phần lớn dư nợ của SCB là ngắn hạn, đồng thời SCB cũng chưa đa dạng hóa đối tượng khách hàng, các ngành nghề kinh tế cho vay. Điều này cho thấy hoạt động tín dụng tại SCB đang tiềm ẩn nhiều rủi ro, đòi hỏi phải được quản lý chặt chẽ, nhất là về chất lượng các khoản cấp tín dụng.

## **2.3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NHTMCP SÀI GÒN:**

### **2.3.1. Thực trạng chất lượng tín dụng tại SCB xét về mặt định lượng:**

#### **2.3.1.1. Nợ quá hạn tại SCB:**

Như đã phân tích ở trên, dư nợ tín dụng của SCB đã tăng trưởng với một tốc độ khá nhanh, năm 2006 so với năm 2003 tăng hơn 700%. Tuy nhiên đi đôi với sự tăng trưởng này, cần xem xét về chất lượng của các khoản cho vay.

Với SCB, nợ quá hạn từ năm 2003 đến tháng 07/2007 được thể hiện qua bảng 2.10.

**BẢNG 2.10: CƠ CẤU NỢ QUÁ HẠN CỦA SCB QUA CÁC NĂM**

*ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2003	Năm 2004	Năm 2005	Năm 2006	Tháng 07/2007
Tổng dư nợ	1.004	1.813	3.357	8.203	13.341
Nợ quá hạn	0,5	40	94	73	68
Nợ xấu			39	69	56
Tỷ trọng nợ quá hạn/ Tổng dư nợ	1,16%	2,22%	2,8%	0,89%	0,51%
Tỷ trọng nợ xấu/ Tổng dư nợ			1,17%	0,85%	0,42%

*(Nguồn: tổng hợp, báo cáo tài chính năm 2004, 2005, 2006 của SCB)*

Qua bảng số liệu này, ta có thể thấy rằng nợ quá hạn của SCB đối nghịch với tốc độ tăng trưởng tín dụng.

Năm 2003 là năm đầu tiên của sự cải tổ, tên gọi Ngân hàng TMCP Sài Gòn lần đầu tiên xuất hiện vào tháng 4/2003 thay thế cho tên cũ Quế Đô, với số lỗ lũy kế hơn 23 tỷ đồng. Năm này, con số tuyệt đối của nợ quá hạn là 517 triệu đồng, chỉ chiếm 1,16% tổng dư nợ.

Bước sang năm 2004, năm thứ hai của giai đoạn cải tổ, nợ quá hạn đã tăng lên 40 tỷ đồng, so với sự tăng lên của tổng dư nợ thì con số này là khá cao. Tổng dư nợ tăng là 81%, trong khi đó, nợ quá hạn tăng trên 7900%, tức tăng hơn 79 lần. Tuy nhiên, do đây là giai đoạn đầu của quá trình chuyển đổi nên không thể tránh được những khó khăn. Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn tăng cao so với năm trước đó nhưng vẫn

trong giới hạn cho phép của NHNN (tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ phải nhỏ hơn 5%).

Sang năm 2005, mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn so với tổng dư nợ vẫn còn cao (thậm chí còn tăng so với năm 2004) nhưng tốc độ tăng đã bắt đầu giảm xuống. Nếu năm 2004, tỷ lệ nợ quá hạn tăng 79 lần so với năm 2003, thì sang năm 2005 tỷ lệ nợ quá hạn chỉ tăng 1,35 lần so với năm 2004, trong khi tỷ lệ tăng của tổng dư nợ không thay đổi nhiều. Đây là dấu hiệu cho thấy, SCB đã bắt đầu quan tâm hơn về chất lượng của hoạt động cấp tín dụng.

Kể từ năm 2006 đến nay, tỷ lệ nợ quá hạn đã giảm đáng kể so với trước cả số tuyệt đối lẫn số tương đối. Năm 2006, nợ quá hạn là 73 tỷ đồng (tương đương 0,89%) tổng dư nợ, và đến tháng 07/2007 nợ quá hạn là 68 tỷ đồng (tương đương 0,51%) trong tổng dư nợ.

Như vậy, kể từ năm 2006 đến nay tỷ lệ nợ quá hạn đã giảm xuống dưới mức 2% so với tổng dư nợ. Đây là tỷ lệ mà HĐQT và Ban điều hành SCB đưa ra nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng, giảm thiểu tối đa rủi ro, đồng thời bảo đảm thực hiện đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước (tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu so với tổng dư nợ không được vượt quá 5%).

Bên cạnh đó, so với mặt bằng chung trong khối các NHTMCP, tỷ lệ nợ quá hạn của SCB là khá thấp, chỉ cao hơn 03 ngân hàng là Ngân hàng Á Châu (0.31%), Ngân hàng Gia Định (0.32%), Ngân hàng Nam Việt (0.38%). Điều này một lần nữa khẳng định chất lượng tín dụng tại SCB đang được cải thiện.



**BẢNG 2.11: NỢ QUÁ HẠN CỦA MỘT SỐ NHTMCP TÍNH ĐẾN  
THÁNG 08/2007**

*ĐVT: tỷ đồng*

STT	NGÂN HÀNG	Tổng đư nợ	Nợ quá hạn	Tỷ lệ nợ quá hạn
1	NH TMCP Phương Nam	4.568	224	4.90%
2	NH TMCP An Bình	3.360	152.84	4.55%
3	NH TMCP Phương Đông	5.364	140	2.61%
4	NH TMCP Nam Á	2.065	48	2.33%
5	NH TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam	13.373	152	1.14%
6	NH TMCP Việt Á	4.352	37	0.86%
7	NH TMCP Đông Á	11.987	81	0.67%
8	NH TMCP Sài Gòn Công Thương	6.144	40	0.65%
9	NH TMCP Phát Triển Nhà Tp.HCM	3.450	22	0.65%
10	NH TMCP Sài Gòn Thương Tín	21.897	96	0.44%
11	NH TMCP Sài Gòn	14.440	62	0.43%
12	NH TMCP Nam Việt	2.256	8.5	0.38%
13	NH TMCP Gia Định	801	3	0.32%
14	NH TMCP Á Châu	24.101	76	0.31%

*(Nguồn: tổng hợp, báo cáo cạnh tranh của Phòng Quản lý Rủi ro thị trường SCB)*

### **2.3.1.2. Thời gian giải quyết hồ sơ tín dụng của SCB:**

Ngày 17/06/2006, Tổng Giám đốc NHTMCP Sài Gòn đã ký Quyết định số 49/QĐ-SCB-TGD.06 về việc ban hành Quy trình tín dụng ngắn hạn và Quyết định số

50/QĐ-SCB-TGD.06 về việc ban hành Quy trình tín dụng trung dài hạn. Theo đó, thời gian giải quyết một hồ sơ tín dụng được quy định cụ thể như sau:

- Đối với khoản vay ngắn hạn: thời gian thực hiện trong vòng 7 ngày làm việc (đối với khách hàng mới) và 3 ngày làm việc (đối với khách hàng cũ) kể từ ngày khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ vay vốn theo quy định.
- Đối với khoản vay trung dài hạn: thời gian thực hiện trong vòng 12 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ.

Điều này phản ánh SCB đã nhận thức được tầm quan trọng của sự nhanh chóng và kịp thời trong việc cung ứng dịch vụ cho khách hàng. Thực tế cho thấy nguồn tài chính được đáp ứng kịp thời sẽ giúp cho khách hàng nắm bắt được cơ hội kinh doanh hiệu quả hơn. Trên đây là khoảng thời gian tối đa SCB sẽ xem xét để cung ứng vốn cho khách hàng. Đối với những món vay nhỏ, đơn giản của các khách hàng cá nhân, thời gian này còn nhanh hơn.

#### **2.3.1.3. Tỷ lệ từ chối cho vay:**

Tại SCB, các sản phẩm tín dụng mặc dù có thể đáp ứng được khá đầy đủ nhu cầu của khách hàng, nhưng lãi suất cho vay tương đối cao so với các ngân hàng khác. Nguyên nhân là do lãi suất huy động cao. Do đó, ngoại trừ những khách hàng do ngân hàng tiếp thị về, những khách hàng còn lại tự đến với SCB đa số không đáp ứng được các điều kiện của các ngân hàng có lãi suất thấp hơn. Với chính sách phát triển tín dụng chú trọng vào chất lượng, tỷ lệ từ chối tại SCB là khá cao, khoảng 30% trong tổng số hồ sơ đề nghị vay vốn.

#### **2.3.1.4. Mức độ hài lòng của khách hàng:**

Nhận thức được tầm quan trọng trong việc làm hài lòng khách hàng, vào tháng 08/2007, SCB đã thành lập Bộ phận chăm sóc khách hàng trực thuộc Phòng Dịch vụ khách hàng và phát triển sản phẩm, với chức năng chính là tiếp nhận và trả lời ý kiến thắc mắc của khách hàng về các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng thông qua tổng đài hotline, thư điện tử và hộp thư góp ý.

Qua hai tháng triển khai hoạt động, Bộ phận này đã tiếp nhận trung bình 200 ý kiến đóng góp và thắc mắc/tháng về sản phẩm dịch vụ cũng như thái độ làm việc của cán bộ nhân viên ngân hàng. (xem phụ lục 3). Cũng từ đó, SCB đã và đang cải thiện dần chất lượng phục vụ khách hàng trong các mặt hoạt động, trong đó có hoạt động tín dụng.

Như vậy, các chỉ tiêu định lượng nêu trên đều cho thấy SCB đang nỗ lực để nâng cao chất lượng tín dụng, góp phần đem lại sự phát triển bền vững cho Ngân hàng trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay

Tuy nhiên, để có thể đánh giá toàn diện về chất lượng tín dụng, cần xem xét thêm về mặt định tính của hoạt động tín dụng.

### **2.3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại SCB xét về mặt định tính:**

Ở khía cạnh định tính, có nhiều nhân tố góp phần tạo nên chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng như sau: công tác quản trị tín dụng, công tác tổ chức, nhân tố con người, và nhân tố công nghệ.

#### **2.3.2.1. Về công tác quản trị tín dụng của SCB:**

*Thứ nhất, SCB đã đưa ra chính sách, quy trình tín dụng phù hợp, đảm bảo hoạt động tín dụng luôn đi đúng hướng trong các giai đoạn trước, trong và sau khi cấp tín dụng.*

Trong giai đoạn trước khi cấp tín dụng: SCB thực hiện thu thập thông tin về khách hàng; lập tờ trình tín dụng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; và thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo đúng quy định của pháp luật.

Đối với việc thu thập thông tin khách hàng, SCB sẽ thu thập những thông tin về tư cách pháp lý; lịch sử quan hệ tín dụng trước đây tại SCB và tại các ngân hàng khác; tình hình tài chính, hoạt động kinh doanh hiện tại; mục đích vay vốn; nguồn trả nợ và cuối cùng là tài sản bảo đảm của khách hàng. Đây là khâu hết sức quan trọng nhằm đưa ra một quyết định tín dụng đúng đắn và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Bởi lẽ, khách hàng phải có đầy đủ tư cách pháp lý thì mới có thể ký hợp đồng

vay vốn với ngân hàng; hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng ổn định, mục đích vay vốn rõ ràng và có đủ nguồn trả nợ thì mới đảm bảo khả năng thu hồi vốn cho ngân hàng. Còn tài sản bảo đảm chỉ là biện pháp cuối cùng khi khách hàng không còn khả năng trả nợ. Cách thức thực hiện là phỏng vấn trực tiếp khách hàng vay vốn; thu thập các thông tin trên internet, báo, đài; từ Trung tâm thông tin tín dụng của NHNN (CIC); và từ các ngân hàng bạn. Hiện nay, công tác thu thập thông tin được các đơn vị trong toàn SCB thực hiện tương đối tốt. Ngoài thông tin pháp lý là điều kiện tiên quyết; tất cả các hồ sơ tín dụng tại SCB đều phải có thông tin CIC thể hiện lịch sử giao dịch của khách hàng tại các ngân hàng khác; tài liệu về mục đích vay vốn, nguồn trả nợ, tài sản bảo đảm.

Sau khi đã có đầy đủ thông tin về khách hàng theo quy định của SCB, Cán bộ tín dụng tiến hành lập tờ trình tín dụng đề xuất cho hoặc không cho vay và trình các cấp phê duyệt. Hiện nay, việc lập tờ trình được SCB chuẩn hóa theo mẫu (đối với cá nhân và đối với doanh nghiệp), giúp cán bộ tín dụng lập nhanh hơn, đầy đủ hơn và có chất lượng hơn so với trước đây.

Nếu món vay được duyệt, SCB sẽ cùng khách hàng thực hiện các thủ tục về bảo đảm tiền vay theo quy định.

Giai đoạn trong khi cấp tín dụng: là giai đoạn SCB giải ngân cho khách hàng, sau khi khách hàng cung cấp đầy đủ các chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn và đáp ứng đủ các điều kiện (đối với cho vay có điều kiện).

Giai đoạn sau khi cấp tín dụng: Sau 10 ngày kể từ ngày giải ngân cho khách hàng, SCB phải kiểm tra mục đích sử dụng vốn thực tế của khách hàng (so với mục đích vay ban đầu) và định kỳ 3 tháng (đối với khoản vay ngắn hạn) hoặc 6 tháng (đối với khoản vay trung dài hạn) phải kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng. Đây là một công đoạn rất quan trọng giúp SCB có thể kiểm soát được việc sử dụng tiền vay và tình hình kinh doanh của khách hàng, nhằm có biện pháp kịp thời khi xảy ra dấu hiệu bất thường.

***Thứ hai, SCB đã tổ chức một bộ máy kiểm soát tín dụng khá bài bản.***

Ở giai đoạn trước khi cho vay, kiểm soát tín dụng do các cấp Trưởng phòng, Giám đốc chi nhánh (đối với hồ sơ vay trong mức phán quyết của Chi nhánh) và Phòng quản lý rủi ro tín dụng tại Hội sở (đối với hồ sơ vượt quyền phán quyết của chi nhánh hoặc không đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định) thực hiện. Việc kiểm soát tín dụng được thực hiện chủ yếu là để cho vay đúng và đủ đối với nhu cầu của khách hàng, nhằm bảo đảm khả năng thu hồi vốn sau này.

Ở giai đoạn trong và sau khi cho vay, việc kiểm soát được thực hiện bởi Bộ phận kiểm tra, kiểm soát của Ngân hàng. Đây là một Bộ phận độc lập với Bộ phận cấp tín dụng nhằm đảm bảo tính khách quan trong quá trình cho vay. Định kỳ nửa năm hoặc một năm, bộ phận này sẽ kiểm tra lại toàn bộ danh mục tín dụng của Ngân hàng để có thể bổ sung, chỉnh sửa kịp thời những thiếu sót trong quá trình cho vay.

Ngoài ra, để kiểm soát rủi ro, SCB đã phân quyền cụ thể cho các chi nhánh trong việc phê duyệt các hồ sơ tín dụng. Đối với các Phòng Giao dịch và Chi nhánh mới thành lập, mức phán quyết thấp hơn những Chi nhánh đã phát triển ổn định. Trường hợp khách hàng vay vốn ngoài địa bàn, vay để góp vốn liên doanh, tài sản bảo đảm hình thành trong tương lai hoặc số tiền vay lớn vượt mức phán quyết thì các chi nhánh phải trình về Hội sở tái thẩm định trước khi trình Hội đồng tín dụng xem xét.

***Thứ ba, SCB luôn tuân thủ các quy định của NHNN và của pháp luật liên quan đến hoạt động tín dụng; thực hiện văn bản hoá tất cả các quy định, quy trình nội bộ liên quan đến hoạt động tín dụng.***

Các văn bản pháp luật về hoạt động tín dụng bao gồm Luật các TCTD, Quyết định 1627; Quyết định 127 về việc sửa đổi, bổ sung quyết định 1627; Quyết định 457 về tỷ lệ bảo đảm an toàn của TCTD và các chỉ thị của NHNN về việc kiểm soát và nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng được SCB thực hiện nghiêm túc và phổ biến đến toàn thể các đơn vị thông qua mạng công văn nội bộ để cùng nắm rõ và thực hiện.

Ngoài ra, SCB còn thực hiện rất nghiêm chỉnh Quyết định 493 về phân loại nợ và trích lập dự phòng của NHNN. Mỗi quý, các chi nhánh lập bảng báo cáo về tình hình nợ, bao gồm các nhóm nợ từ 1 đến 5 và trích lập dự phòng (dự phòng chung và dự phòng cụ thể) đầy đủ cho các nhóm nợ này và gửi về Phòng Quản lý rủi ro để tổng hợp. Từ năm 2005 đến nay, SCB phân loại nợ theo điều 6 của Quyết định 493, tức vẫn dựa chủ yếu vào yếu tố định lượng. Từ khi có quyết định 18 bổ sung quyết định 493 thì việc phân loại nợ tại SCB được thực hiện theo điều 6 của Quyết định này. Đây là công việc rất quan trọng giúp Ban điều hành SCB nắm được tình hình kinh doanh tại các đơn vị nhằm có những biện pháp kịp thời khi nợ xấu phát sinh vượt quá giới hạn cho phép, giúp hoạt động tín dụng luôn trong tầm kiểm soát.

Ngoài ra, Tất cả các quy trình, quy định nội bộ về hoạt động tín dụng đều được SCB quy định bằng văn bản một cách rõ ràng, minh bạch, và được thông báo cho toàn thể nhân viên tín dụng biết để thực hiện. Trong quá trình hoạt động, nếu có quy định nào không còn phù hợp với quy định của pháp luật, SCB ra văn bản khác thay thế, đảm bảo hoạt động kinh doanh luôn tuân thủ đúng pháp luật và phù hợp với năng lực của mình.

***Thứ tư, SCB còn thực hiện thêm những hoạt động hỗ trợ cho công tác quản trị tín dụng.***

– Chấm điểm khách hàng vay vốn, bao gồm cả khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân. SCB đã ban hành quy định rất cụ thể về chấm điểm khách hàng bao gồm các tiêu chí về tài chính và phi tài chính đối với từng ngành nghề khác nhau trong nền kinh tế. Đây là một điểm mới trong hoạt động tín dụng góp phần đánh giá khách hàng một cách toàn diện hơn.

– Cuối mỗi năm SCB còn thực hiện kiểm tra chéo hồ sơ tín dụng giữa các cán bộ tín dụng trong một chi nhánh. Cùng với hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ thì hoạt động kiểm tra chéo hồ sơ tín dụng cũng nhằm bổ sung, chỉnh sửa những

thiếu sót trong hồ sơ giúp cho hoạt động tín dụng ngày càng hoàn thiện hơn và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

#### **2.3.2.2. Về công tác tổ chức hoạt động tín dụng của SCB:**

SCB tổ chức hoạt động tín dụng theo trình tự sau:

Khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng, Cán bộ tín dụng sẽ thực hiện thẩm định về pháp lý, tình hình tài chính, và phương án vay vốn của khách hàng, còn việc định giá tài sản bảo đảm sẽ do một bộ phận thứ ba là CTCP Đầu tư Sài Gòn Phú Gia hoặc CTCP Bất động sản Hoàng Quân thực hiện. Điều này giúp cho việc định giá được khách quan hơn và không bị ảnh hưởng bởi ý chí cho vay hoặc không cho vay của Cán bộ tín dụng. Bên cạnh đó, việc định giá được thực hiện theo giá thị trường, giúp cho tài sản của khách hàng được đánh giá đúng thực tế. Mặc dù tài sản bảo đảm chỉ là biện pháp xử lý sau cùng, nhưng hiện nay giá trị tài sản bảo đảm vẫn được các TCTD, nhất là các NHTMCP dùng để xác định mức cho vay. SCB cũng không ngoại lệ. Nguyên nhân là do các thông tin về tư cách và nguồn trả nợ của khách hàng chưa đủ độ tin cậy tuyệt đối, do đó, việc cho vay không có tài sản bảo đảm còn hạn chế, nhất là đối với các khoản vay lớn.

Sau đó, khi khoản vay được phê duyệt, SCB cùng khách hàng tiến hành công chứng hợp đồng bảo đảm tiền vay và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định của pháp luật. Công đoạn này sẽ do Phòng Pháp chế thực hiện. Điều này đã giúp giảm đáng kể khối lượng công việc cho bộ phận tín dụng và đẩy nhanh tốc độ phục vụ khách hàng.

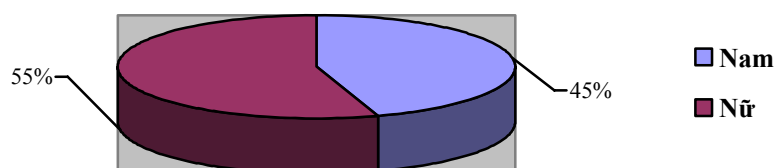
Bên cạnh các Phòng ban trực tiếp tác nghiệp, từ tháng 04/2007 SCB đã thành lập thêm Phòng Quản lý rủi ro tín dụng (trực thuộc Khối Quản trị rủi ro tại Hội sở) chịu trách nhiệm về tái thẩm định các hồ sơ vượt mức phán quyết của chi nhánh; tổng hợp, báo cáo các vấn đề liên quan đến hoạt động tín dụng trong toàn hệ thống và đề xuất các biện pháp xử lý khi có rủi ro và tổn thất xảy ra.

#### **2.3.2.3. Về nguồn nhân lực của SCB:**

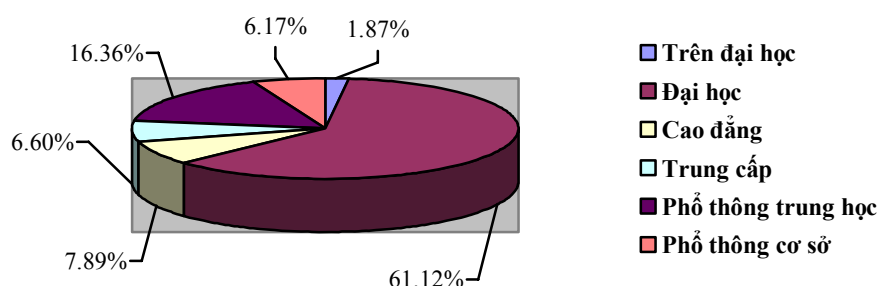
Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng trong chính sách hoạt động của một NHTM, giữ vai trò nền tảng thực hiện các mục tiêu của ngân hàng. Qua 15 năm hoạt động, nguồn nhân lực của SCB đã có sự thay đổi căn bản về cả chất và lượng theo chiều hướng tích cực, góp phần thiết thực trong việc thực hiện tiêu chí của SCB: “*Hướng tới sự hoàn thiện vì khách hàng*”.

Đi từ một ngân hàng với 87 nhân viên, trong đó chỉ có 5 người có trình độ đại học vào năm 2003, đến 30/07/2007 đội ngũ cán bộ - công nhân viên của SCB đã là 870 người, trong đó nhân viên tín dụng là 180 người, độ tuổi trung bình là 30. Trình độ chủ yếu là đại học, các trình độ dưới đại học chủ yếu làm công tác kiểm ngân, bảo vệ, lái xe, tiếp tân, tạp vụ.

#### BIỂU ĐỒ 2.10. CƠ CẤU CÁN BỘ CÔNG NHÂN VIÊN THEO GIỚI TÍNH



#### BIỂU ĐỒ 2.11. CƠ CẤU CÁN BỘ CÔNG NHÂN VIÊN THEO TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN



(Nguồn: Phòng tổ chức nhân sự và đào tạo SCB)



Để đưa SCB trở thành thương hiệu mạnh trên thị trường tài chính - ngân hàng Việt Nam và có thể hội nhập tốt vào nền kinh tế thế giới, bên cạnh các yếu tố khác, Ban Lãnh đạo Ngân hàng đang từng bước xây dựng một đội ngũ nhân viên chuẩn hóa về hình thức bên ngoài lẫn trình độ chuyên môn.

Mỗi một nhân viên SCB khi đi làm luôn phải có đồng phục chỉnh tề (quần áo, logo, bảng tên, cavat đối với nam và búi tóc đối với nữ). Đây là yếu tố hữu hình tạo nên nét chuyên nghiệp cho SCB trong giao dịch với khách hàng. Ngoài ra, SCB còn chuẩn hóa đội ngũ nhân viên thông qua các quy định về *Văn hóa SCB*, *Cách giao tiếp với khách hàng qua điện thoại*.

Cán bộ nhân viên tại SCB thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn ngắn và trung hạn về chuyên môn nghiệp vụ do các giáo viên nội bộ của SCB hoặc các giảng viên của Trường Đại học Kinh tế và Đại học Ngân hàng đảm nhiệm. Ngoài ra, nhân viên nào muốn theo học các khóa đào tạo bên ngoài sẽ được SCB hỗ trợ 100% học phí (được quy định rõ trong chính sách đào tạo). Bên cạnh đó, SCB còn liên kết với Trung tâm đào tạo nghiệp vụ ngân hàng (BTC) để luân phiên đào tạo cho tất cả nhân viên tiền sảnh các kỹ năng đàm phán, kỹ năng phục vụ khách hàng theo tiêu chuẩn quốc tế.

Để thu hút nhân tài, SCB đưa ra chính sách đãi ngộ khá hấp dẫn. Có thể nói mặt bằng thu nhập tại SCB được đánh giá là tương đối cao trong khối NHTM mà đặc biệt là các NHTMQD. Thu nhập trung bình của cán bộ công nhân viên SCB trong năm 2006 đạt 11,2 triệu đồng/tháng. Do đó, SCB đã thu hút được một bộ phận không nhỏ nhân viên giỏi từ các ngân hàng này, trong đó chủ yếu là Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Công Thương Việt Nam. Chính bộ phận này hiện đang làm nòng cốt cho sự phát triển bền vững của SCB. Ngoài ra, để bổ sung nguồn nhân lực cho quá trình phát triển, SCB đã đi từ gốc là tuyển dụng các sinh viên khá giỏi tại Trường Đại học Kinh tế và Đại học Ngân hàng thông qua việc đồng tổ chức những cuộc thi như: “chuyên viên tài chính ngân hàng”, “thủ tài kinh

doanh”. Chính sách thu nhập cao đã thúc đẩy cán bộ công nhân viên hăng say làm việc, cống hiến vì sự phát triển chung của SCB với phong cách chuyên nghiệp.

Bên cạnh những đãi ngộ về mặt tinh thần và vật chất, SCB cũng có chế độ thưởng phạt rõ ràng. SCB thực hiện xếp loại thi đua A, B, C hàng tháng để xem xét, đánh giá mức độ vi phạm của cán bộ nhân viên, nặng nhất là cho thôi việc. Còn đối với những nhân viên có đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của SCB sẽ được thưởng xứng đáng.

#### **2.3.2.4. Về công nghệ thông tin của SCB:**

Công nghệ thông tin của SCB đã đáp ứng được phần nào các hoạt động chuyên môn với mức độ khác nhau. Đối với hoạt động tín dụng, toàn bộ cán bộ chuyên môn đều được trang bị máy vi tính. Cấp Trưởng các phòng ban trở lên được trang bị laptop. Tất cả đều được nối mạng với nhau rất thuận tiện trong tác nghiệp cũng như trong quản lý.

Chương trình phần mềm hỗ trợ cho công tác tín dụng là Smartbank, chương trình tra cứu luật. Trong đó, Smartbank là chương trình chính phục vụ cho hoạt động tín dụng của SCB, do Công ty giải pháp phần mềm FSS (FPT) cung cấp. SCB sử dụng Smartbank để lưu trữ thông tin khách hàng vay vốn, giải ngân, thu nợ và tổng hợp báo cáo. Vào tháng 08/2007 vừa qua, SCB vừa bổ sung thêm chức năng “**Chuyển nợ quá hạn tự động**” trên Smartbank. Đây là một ứng dụng mới giúp làm giảm rất nhiều công việc cho bộ phận tín dụng trong việc chuyển nợ quá hạn đối với các khách hàng trễ hạn thanh toán nợ gốc và lãi cho ngân hàng. Ứng dụng này cũng giúp SCB thực hiện đúng quy định của NHNN về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng, dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng, mà không phụ thuộc vào ý chí chủ quan của cán bộ tín dụng. Lúc này, nợ quá hạn của SCB được phản ánh đúng thực chất hơn, cũng như góp phần làm nâng cao tinh thần trách nhiệm của bộ phận tín dụng.

Tháng 09/2007, SCB đã khai sinh và đưa vào hoạt động chương trình CIC nội bộ nhằm hỗ trợ hoạt động tín dụng. Bộ phận tín dụng sẽ lưu tất cả các

thông tin của khách hàng vào chương trình CIC nội bộ từ khi bắt đầu tiếp xúc đến khi trình hồ sơ cấp tín dụng. Thông qua chương trình này, những người làm công tác quản lý điều hành sẽ theo dõi được tiến độ xử lý công việc của Bộ phận tín dụng đối với từng khách hàng, từ đó sẽ đưa ra được những giải pháp cụ thể nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn.

Như vậy, rõ ràng SCB đã nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng phục vụ đối với khách hàng. Trong giai đoạn cạnh tranh và hội nhập ngày nay, đặc biệt là ngành tài chính ngân hàng, bên cạnh giá cả, chất lượng phục vụ là một yếu tố cực kỳ quan trọng góp phần nâng cao vị thế của mình trên thương trường. Do đó, SCB đầu tư nhiều cho việc cải tiến công nghệ, để hỗ trợ đắc lực cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của mình.

Tuy nhiên, công nghệ tại đây có mức độ ứng dụng chưa cao, chưa thực sự hỗ trợ cho toàn bộ hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Hiện nay cả phần cứng, phần mềm, nguồn nhân lực lĩnh vực công nghệ còn thiếu và yếu, chưa đáp ứng được công việc quản trị điều hành của lãnh đạo và việc giao dịch của khách hàng, cụ thể sự yếu kém của SCB trong lĩnh vực này thể hiện ở những mặt sau:

- Dù máy vi tính đã được trang bị cho hầu hết các nhân viên tại chi nhánh và hội sở chính, nhưng có nhiều máy vi tính đã quá thời hạn thanh lý, cũ kỹ và có cấu hình thấp nhưng vẫn được SCB tận dụng, nên hiệu quả công việc chưa cao. Ngoài ra với những máy vi tính như trên sẽ khó có thể tương thích với các phần mềm được ngân hàng trang bị trong tương lai, khả năng thích ứng với sự thay đổi công nghệ của SCB hiện đang hạn chế.

- Chương trình Smartbank là công cụ duy nhất để thực hiện tính toán và thu gốc, lãi của khách hàng, nhưng hầu như chỉ tính đúng đối với các khoản nợ nhóm 1, còn các nhóm còn lại, cán bộ tác nghiệp phải tính trên Excel rồi hạch toán bút toán thu nợ trên Smartbank, làm mất rất nhiều thời gian cho cả ngân hàng và

khách hàng, đó là chưa kể việc tính toán trên Excel không chính xác dẫn tới việc thu gốc, lãi của khách hàng không đúng.

- Tốc độ truy cập mạng nội bộ hiện nay rất chậm. Các chi nhánh càng xa Hội Sở thì tốc độ này càng chậm hơn nữa.

- Smartbank chỉ cho phép cùng lúc 5 người truy cập để tạo báo cáo. Do đó vào các thời điểm cuối tháng, cuối năm, khi mà nhu cầu báo cáo tăng cao thì thường xuyên xảy ra tình trạng chờ đợi nhau làm cho công việc xử lý chậm.

- Các biểu mẫu báo cáo trên Smartbank không đầy đủ, nhưng SCB chưa có các phần mềm, mạng nội bộ thật sự hiệu quả hỗ trợ cán bộ công nhân viên trong việc thực hiện công tác chuyên môn trực tiếp. Chẳng hạn khi tập hợp dư nợ quá hạn toàn hệ thống SCB, cán bộ hội sở phải dựa trên số liệu chi nhánh đưa lên sau đó đánh máy lại theo cách thức thủ công.

*Tóm lại, SCB đã cơ bản thực hiện được các tiêu chí từ việc hoạch định chính sách, quy trình tín dụng; công tác tổ chức các phòng ban liên quan hoạt động tín dụng; đến các yếu tố về nguồn nhân lực và công nghệ phục vụ cho việc nâng cao chất hoạt động tín dụng. Đây là những kết quả không thể phủ nhận của Hội đồng quản trị và Ban điều hành SCB trong việc tạo ra danh mục tín dụng có chất lượng, để từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Điều này đã được minh chứng bằng con số dư nợ tín dụng toàn hệ thống SCB ngày càng tăng, trong khi tỷ lệ nợ quá hạn đang có xu hướng giảm. Lượng khách hàng thân thiết luôn duy trì ổn định và đang tăng dần lên. Tuy nhiên, khi xem xét kỹ từng vấn đề, ta nhận thấy rằng còn nhiều tồn tại và hạn chế trong hoạt động tín dụng tại SCB cần khắc phục để nâng cao hơn nữa chất lượng và hiệu quả của hoạt động này.*

### **2.3.3. Những tồn tại trong hoạt động tín dụng tại SCB:**

#### **2.3.3.1. Những tồn tại:**

*Thứ nhất, công tác quản trị rủi ro tín dụng đến thời điểm này chưa được SCB thật sự chú trọng.*

Mặc dù vào tháng 04/2007, SCB đã thành lập một bộ phận độc lập chịu trách nhiệm thực hiện công tác quản trị rủi ro tín dụng của ngân hàng, nhưng đến nay vẫn chưa phát huy vai trò của bộ phận này, mà chủ yếu thực hiện báo cáo, và tái thẩm định.

Hiện nay, tại Hội sở SCB có 03 Phòng tín dụng thực hiện chức năng quản lý là Phòng Kinh doanh doanh nghiệp vừa và lớn, Phòng Kinh doanh doanh nghiệp nhỏ, Phòng tín dụng tiêu dùng. Ba Phòng này sẽ thực hiện việc thống kê, báo cáo công tác cho vay, thu nợ các đối tượng khách hàng là DNVVL, DNN, cá nhân và hộ kinh doanh cá thể; tái thẩm định các hồ sơ vượt mức phán quyết của chi nhánh; đưa ra các sản phẩm, dịch vụ mới cho các đối tượng khách hàng này. Khi được duyệt chủ trương ban hành một quy trình hay sản phẩm tín dụng mới, tự mỗi Phòng gửi dự thảo và tổng hợp các ý kiến góp từ các chi nhánh mà chưa nêu ra các rủi ro cũng như các biện pháp kiểm soát rủi ro khi triển khai thực hiện, mà cũng không thông qua Phòng quản lý rủi ro tín dụng trước khi ban hành. Do đó, các rủi ro tiềm ẩn chưa được nhận diện chính xác để có thể kiểm soát tốt hơn.

***Thứ hai, SCB chưa đưa ra được một kế hoạch đầu tư tín dụng phù hợp với năng lực và tình hình kinh doanh của mình, do đó, chưa thể kiểm soát rủi ro tín dụng một cách hiệu quả..***

Thông thường, Ngân hàng chỉ đặt ra chỉ tiêu kế hoạch tổng dư nợ hàng năm, chưa đặt ra cụ thể dư nợ cho vay đối với từng lĩnh vực, từng loại sản phẩm. Việc giám sát của ngân hàng chỉ là việc kiểm tra theo dõi tình hình thực hiện dư nợ kế hoạch của các chi nhánh nhưng chưa có các biện pháp hỗ trợ. Bên cạnh đó, việc kiểm soát quy mô và cơ cấu danh mục tín dụng của SCB cũng chưa chủ động, chủ yếu căn cứ trên nhu cầu tín dụng của khách hàng, khả năng nguồn vốn ngân hàng. Việc kiểm soát quy mô tín dụng của ngân hàng chỉ dừng lại ở các quy định chung của NHNN như:

- Tỷ lệ tổng dư nợ cho vay trên tổng số dư tiền gửi của khách hàng không được vượt quá 90% tính trong mọi thời điểm hoạt động kinh doanh. Tỷ trọng này

hàng năm Đại hội đồng cổ đông SCB sẽ xem xét và có sự điều chỉnh theo hướng rút thấp hơn.

- Tổng dư nợ cho vay đối với một khách hàng không vượt quá 15% vốn tự có của ngân hàng TMCP Sài Gòn. Tổng mức cho vay và bảo lãnh đối với một khách hàng không được vượt quá 25% vốn tự có của ngân hàng.

- Tổng dư nợ cho vay đối với một nhóm khách hàng có liên quan không được vượt quá 50% vốn tự có của ngân hàng. Tổng mức cho vay và bảo lãnh đối với một nhóm khách hàng không được vượt quá 60% vốn tự có của ngân hàng

***Thứ ba, Ngân hàng chưa có định hướng kinh doanh rõ nét.***

Hướng đi của SCB hiện nay gần giống các ngân hàng TMCP có quy mô kinh doanh nhỏ trên thị trường tài chính Việt Nam. Đó là cung cấp các khoản vay thông thường nhắm vào khu vực bán lẻ, khu vực các DNVVN một cách chung chung. Đối với thị trường bán lẻ và tiêu dùng, các sản phẩm tín dụng của SCB còn nghèo nàn, trùng lặp với các Ngân hàng đi trước và không có tính hấp dẫn. Còn đối với thị trường bán buôn, SCB tập trung vào các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các doanh nghiệp trong khu chế xuất, khu công nghiệp và các doanh nghiệp có sử dụng nhiều dịch vụ ngân hàng, mà chưa xác định thị trường mục tiêu và ngành nghề kinh doanh một cách rõ ràng.. Do đó, hoạt động đầu tư tín dụng tại SCB hiện đang dàn trải, rất khó kiểm soát. Ngân hàng cũng chưa thực hiện dự báo sự tăng trưởng hay suy thoái của nền kinh tế; triển vọng phát triển của ngành để đề ra định hướng cho hoạt động tín dụng tại chi nhánh.

***Thứ tư, việc chấm điểm, xếp hạng tín dụng các khách hàng vay vốn chưa được thực hiện nghiêm túc.***

Một công cụ quan trọng trong việc theo dõi chất lượng của các khoản tín dụng cũng như toàn bộ danh mục đầu tư tín dụng là sử dụng hệ thống xếp hạng rủi ro nội bộ. Một hệ thống xếp hạng rủi ro nội bộ được tổ chức tốt là phương tiện hữu ích nhằm đánh giá mức độ rủi ro tín dụng trong các tài sản có rủi ro tiềm năng của

ngân hàng. Điều này cho phép xác định chính xác hơn các đặc điểm tổng thể của danh mục đầu tư, tập trung rủi ro, các khoản tín dụng có vấn đề và mức độ dự phòng cho vay khó đòi.

Ngày 07/08/2007, Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Sài Gòn đã ký ban hành Quyết định số 67/QĐ-SCB-TGD.06 về việc chấm điểm khách hàng. Tuy nhiên trong quyết định này chưa nêu rõ phải chấm điểm đối với khách hàng mới hoặc định kỳ chấm điểm các khách hàng hiện tại. Do đó, việc thực hiện của các đơn vị kinh doanh trực tiếp chưa nghiêm túc, chưa phát huy hiệu quả của quy định này.

***Thứ năm, SCB chưa quy định rõ trách nhiệm của Bộ phận định giá tài sản bảo đảm.***

SCB hiện đang tổ chức hoạt động tín dụng làm 3 mảng là phân tích tín dụng (do Phòng tín dụng thực hiện), định giá tài sản bảo đảm (do đơn vị thứ ba thực hiện) và hoàn thiện các thủ tục pháp lý (do Phòng Pháp chế thực hiện).

Bộ phận tín dụng xem xét mức cho vay dựa trên giá trị tài sản bảo đảm do Công ty cổ phần Sài Gòn Phú Gia hoặc Công ty cổ phần Bất động sản Hoàng Quân thẩm định, nhưng SCB chưa quy định rõ trách nhiệm liên đới của các đơn vị này. Do đó có thể dẫn đến sự thiếu khách quan hoặc thậm chí tiêu cực trong khâu định giá tài sản bảo đảm nợ vay của khách hàng. Bởi vì, xét cho cùng, hai Công ty định giá này cũng chỉ là đơn vị kinh doanh, định giá theo yêu cầu để thu phí.

Bên cạnh đó, cả ba bộ phận tín dụng, định giá, và pháp chế được xem là khách hàng nội bộ của nhau để cùng phục vụ khách hàng bên ngoài là người đi vay. Việc phân công như vậy làm giảm công việc cho bộ phận tín dụng và đẩy nhanh tiến độ phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, trên thực tế, thường xuyên xảy ra tình trạng chờ đợi nhau làm kéo dài thời gian thẩm định chung đối với khách hàng, ảnh hưởng không tốt đến SCB.

Việc định giá tài sản chỉ được thực hiện khi khách hàng có nhu cầu vay và có thu phí. Khoản phí này do khách hàng thanh toán khi SCB đồng ý cho vay và giải ngân. Tuy nhiên, đối với những khoản vay hiện tại, SCB có quy định tài sản

bảo đảm phải được tái định giá sau 12 tháng (đối với bất động sản), 06 tháng (đối với máy móc thiết bị), nhưng trên thực tế các đơn vị trong toàn hệ thống SCB chưa thực hiện đúng quy định này.

***Thứ sáu, công tác quản lý vốn của SCB mang tính chất tập trung tại Hội Sở, nên các chi nhánh còn khá bị động trong việc cung ứng vốn cho khách hàng.***

Hiện nay, mặc dù SCB đã phân quyền quản trị vốn về cho các chi nhánh, nhưng việc sử dụng vốn SCB còn phụ thuộc khá nhiều vào Hội Sở. Các chi nhánh khi có nhu cầu giải ngân vốn tín dụng cho khách hàng với số tiền lớn hơn 500 triệu đồng phải đăng ký giải ngân tại Hội Sở, và chỉ được thực hiện giải ngân khi đã được Hội Sở duyệt nguồn. Cơ chế này giúp cho SCB điều hoà vốn tốt, đảm bảo khả năng thanh toán cho toàn hệ thống, nhưng lại làm cho các chi nhánh khá bị động, đôi khi không đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho khách hàng mặc dù hai bên đã làm xong các thủ tục về pháp lý của khoản vay, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của ngân hàng.

### **2.3.3.2. Nguyên nhân dẫn đến những tồn tại trong hoạt động tín dụng tại SCB:**

***Thứ nhất, nguồn thông tin phục vụ cho công tác thẩm định và quản trị rủi ro tín dụng của ngân hàng còn hạn chế.***

Nguồn thông tin sử dụng cho phân tích tín dụng chủ yếu là thông tin do khách hàng cung cấp, thông tin trên internet và các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí, truyền hình... Các thông tin này đôi khi chưa phản ánh được đầy đủ, trung thực tình hình của khách hàng, đòi hỏi cán bộ ngân hàng phải biết nắm bắt và sàng lọc được nhưng thông tin tốt nhất phục vụ cho việc thẩm định của mình. Ngoài ra, SCB còn dùng một nguồn thông tin khác cũng khá quan trọng làm cơ sở cho việc xem xét cho vay là thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng NHNN (CIC). Nguồn thông tin này phản ánh lịch sử vay vốn cũng như uy tín của khách hàng trong thời gian qua tại các TCTD khác. Tuy nhiên, thông tin hai chiều giữa các NHTMVN với nhau và với Trung tâm thông tin tín dụng của NHNN chưa thông



suốt làm ảnh hưởng chất lượng nguồn dữ liệu, cũng như chất lượng thẩm định tín dụng hiện nay của SCB.

Bên cạnh đó, hiện tại ở Việt Nam chưa có cơ quan nào đưa ra các thông tin thống kê ngành như các chỉ tiêu trung bình ngành phục vụ cho việc xếp loại khách hàng vay, thông tin về tỷ lệ phá sản trung bình hằng năm của các doanh nghiệp trong từng ngành kinh tế, tỷ lệ nợ xấu của từng ngành kinh tế tại một thời điểm nhất định để các nhà quản trị ngân hàng có cái nhìn toàn diện về rủi ro, lợi nhuận của từng ngành, từ đó xác định tỷ trọng thích hợp của mỗi ngành trong danh mục tín dụng của ngân hàng. Vì vậy, việc xây dựng và quản trị một danh mục tín dụng hiệu quả của các ngân hàng hiện nay gặp rất nhiều khó khăn.

***Thứ hai, đội ngũ nhân viên còn thiếu và yếu về năng lực chuyên môn nghiệp vụ, chưa đáp ứng kịp thời cho nhu cầu phát triển và hội nhập.***

Do yêu cầu cải tổ và mở rộng mạng lưới hoạt động nên nhu cầu về nguồn nhân lực của SCB rất lớn dẫn đến việc SCB đã tuyển chọn người ở ạt, chưa kiểm tra đủ về kiến thức, đạo đức cũng như sự thích nghi với công việc của các ứng viên. Đa số các nhân viên mới tuyển đều còn rất trẻ, hầu hết đều mới tốt nghiệp ra trường trong khi công tác tín dụng đòi hỏi phải có phải có một trình độ chuyên môn nhất định.

Nhiều cán bộ công nhân viên của SCB không được bố trí đúng công việc dẫn đến việc không thể phát huy hết khả năng của họ. Nhân sự tại các Phòng tín dụng và Phòng Quản lý rủi ro tín dụng tại Hội Sở hầu hết là các sinh viên mới tốt nghiệp đại học, hoàn toàn chưa có kinh nghiệm thực tế, trong khi việc quản trị danh mục tín dụng đòi hỏi phải có những chuyên viên giỏi về quản trị rủi ro, có óc phán đoán, có khả năng dự báo trước những biến động của thị trường và có khả năng đưa ra những quyết định đúng đắn, kịp thời.

Việc đào tạo của SCB tuy được tiến hành thường xuyên và liên tục nhưng mang tính chất phân bổ, không thực sự đi vào chiều sâu. Ví dụ: khi một sinh viên

ngân hàng mới ra trường lại được bố trí đi học Phân Tích Tài Chính với những nhân viên cần phải bổ sung kiến thức về phân tích tài chính.

***Thứ ba, công nghệ đang được SCB sử dụng đã quá cũ kỹ so với mặt bằng chung của ngành, tốc độ xử lý thông tin chậm, chưa đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách hàng.***

Một trong những công cụ hỗ trợ đắc lực cho việc phục vụ khách hàng là công nghệ. Đặc biệt, trong lĩnh vực ngân hàng, công nghệ còn giúp lưu trữ, truy xuất thông tin khách hàng, hỗ trợ các phần mềm kỹ thuật tính toán giúp đẩy nhanh tiến độ xử lý các hồ sơ vay vốn của khách hàng... Tuy nhiên, SCB hiện nay đang hoạt động trên một nền tảng công nghệ thấp, cũ, chưa đáp ứng kịp yêu cầu phát triển ngày càng cao của ngân hàng. Điều này đã ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của SCB.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) có tiền thân là NH TMCP Quế Đô, đã được thành lập hơn 15 năm qua, nhưng kể từ năm 2004 đến nay, hoạt động kinh doanh của ngân hàng mới thật sự khởi sắc. Kết quả kinh doanh khả quan ở các mặt hoạt động. Thương hiệu SCB đang dần được khẳng định trên thị trường. Do chỉ là Ngân hàng bậc trung, các sản phẩm dịch vụ chưa đa dạng, nên lợi nhuận kinh doanh hiện nay chủ yếu đến từ hoạt động đầu tư tín dụng. Tuy nhiên, tín dụng luôn là lĩnh vực tiềm ẩn nhiều rủi ro có thể đem lại tổn thất cho Ngân hàng bất cứ lúc nào. Nhận thức được vấn đề này, SCB đang chấn chỉnh hoạt động tín dụng trong toàn ngân hàng theo hướng nâng cao chất lượng của hoạt động tín dụng.

Về mặt định lượng, từ năm 2005 đến nay tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu trong tổng dư nợ giảm đáng kể. Đến tháng 07/2007, tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ là 0,43%.

Về mặt định tính, nhìn chung SCB đã cũng cố được công tác quản trị tín dụng; tổ chức các phòng ban liên quan đến hoạt động tín dụng; nhân sự cho công tác tín dụng, và nền tảng công nghệ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng vay vốn đảm bảo khoản tín dụng cấp ra phù hợp với nhu cầu của khách hàng, không thừa, không thiếu, và mục đích sử dụng vốn hợp pháp trong thời gian nhanh nhất.

Tuy nhiên, khi xem xét lại từng khâu trong hoạt động tín dụng, ta nhận thấy rằng còn nhiều tồn tại ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng. Các nguyên nhân dẫn tới những tồn tại này xuất phát từ nguồn thông tin phục vụ cho việc thẩm định tín dụng còn hạn chế; đội ngũ nhân viên tín dụng còn thiếu và yếu; chưa ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại. Như vậy, để hoạt động tín dụng thật sự có chất lượng, SCB phải giải quyết được tất cả những tồn tại này.

## **CHƯƠNG 3**

# **MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN**

### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA SCB TRONG THỜI GIAN TỚI:**

➤ **Một là, phát triển hoạt động kinh doanh:**

Phát triển kinh doanh là vấn đề then chốt, quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Hoạt động kinh doanh trước hết phải lấy phương châm an toàn và hiệu quả làm định hướng và đảm bảo các mức tích lũy ngày càng cao để thực hiện quá trình tái đầu tư và kinh doanh mở rộng. Từ định hướng đó đề ra các chiến lược, kế hoạch, biện pháp tổ chức thực hiện sao cho có hiệu quả nhất; đảm bảo hài hoà giữa lợi ích nhà nước, khách hàng và ngân hàng.

Kế hoạch phát triển hoạt động kinh doanh của SCB xây dựng trên cơ sở tự cân đối nguồn vốn - sử dụng vốn với mức sinh lời cao nhất. Do vậy kế hoạch kinh doanh phải xác định được một cơ cấu tín dụng và đầu tư hợp lý. Đầu tư đúng theo định hướng và an toàn, cấp tín dụng phải chú trọng đến chất lượng, hạn chế tối đa việc đầu tư và cho vay tràn lan vừa kém hiệu quả vừa rủi ro.

➤ **Hai là, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ:**

Định hướng trở thành ngân hàng hiện đại, đa năng hàng đầu tại Việt Nam, SCB không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ đang triển khai, đồng thời luôn sáng tạo ra những dòng sản phẩm mới hướng về khách hàng, phục vụ tốt nhất các nhu cầu của khách hàng. SCB quan niệm rằng các sản phẩm dịch vụ của mình phải đáp ứng được “khẩu vị” ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

SCB đang có kế hoạch thực hiện chiến lược đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ trên nền tảng cơ sở hạ tầng đồng bộ và hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đưa ra các qui trình bán hàng thích hợp, đào tạo kỹ năng bán hàng cho đội ngũ bán

hàng chuyên nghiệp để tập trung vào các hoạt động bán buôn, vốn là điểm đến của ngân hàng.

➤ **Ba là, đổi mới công nghệ:**

Mạnh dạn tập trung nguồn lực tài chính để đầu tư máy móc, trang thiết bị kỹ thuật song song với phần mềm quản lý cao cấp. Đặc trưng của phần mềm này là vừa quản lý vận hành trong hệ thống SCB vừa tương thích và có thể kết nối với các ngân hàng khác trong quá trình thanh toán.

Song song đó, SCB hoàn thiện Core Banking System (hệ thống ngân hàng cốt lõi) tích hợp nhiều phân hệ nghiệp vụ để quản lý tất cả các nghiệp vụ hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống SCB. Qua đó, tạo nên sự kết nối hỗ trợ giữa các bộ phận nghiệp vụ, đẩy nhanh quy trình thanh toán, vận hành thông suốt phục vụ khách hàng nhiều tiện ích, nhanh chóng và chu đáo hơn.

Ngoài ra, SCB sẽ xây dựng phần mềm quản lý khách hàng và cơ sở dữ liệu ngành nhằm cung cấp thông tin kịp thời, chính xác cho việc đánh giá, xếp loại khách hàng, hỗ trợ tối đa việc quản lý, kiểm soát tín dụng của SCB.

➤ **Bốn là, phát triển nguồn nhân lực:**

Nguồn nhân lực là yếu tố đặc biệt quan trọng trong chiến lược phát triển của ngân hàng, do đó phải hình thành một hệ thống tổ chức với cơ cấu hợp lý, đủ về số lượng, cao về chất lượng, năng động, gọn nhẹ và có hiệu quả, đáp ứng được yêu cầu hội nhập và phát triển;

Khai thác, động viên và phát huy tối đa khả năng của mỗi cá nhân. Dựa vào chiến lược kinh doanh và mô hình tổ chức bộ máy trong từng thời kỳ để xác định số lượng, tiêu chuẩn cho từng vị trí cụ thể, nâng cao năng lực điều hành và trình độ chuyên môn, từ đó đề ra chính sách phát triển nguồn nhân lực phù hợp với tình hình hoạt động thực tế.

Chú trọng công tác đào tạo và đào tạo lại theo chương trình và kế hoạch của IFC kể cả việc đào tạo ngoại ngữ; liên kết đào tạo với ngân hàng khác trong và ngoài nước. Đặc biệt, mạnh dạn xét duyệt và hỗ trợ cho sinh viên mới ra trường tham gia các chương trình đào tạo sau đại học.

➤ **Năm là, phát triển mạng lưới:**

Việc mở rộng mạng lưới của SCB nhằm tăng cường hệ thống giao dịch bán lẻ, cũng như cung cấp trọn gói các giải pháp tài chính cho khách hàng ở mọi miền đất nước, góp phần xã hội hóa hoạt động ngân hàng tại Việt Nam

Mặt khác, phát triển mạng lưới phải gắn với khả năng quản lý điều hành, nguồn nhân lực và kế hoạch phát triển kinh doanh trong dài hạn. Mở rộng mạng lưới thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện ở những vùng trọng điểm kinh tế của đất nước hoặc ở nước ngoài khi có đủ điều kiện, để hỗ trợ việc thực hiện mục tiêu chiến lược của ngân hàng.

➤ **Sáu là, đẩy mạnh các hoạt động liên doanh liên kết:** theo xu thế của nền kinh tế toàn cầu hoá. Việc liên doanh, liên kết, hợp tác giữa các đơn vị, ngành nghề là một chiến lược nhằm đẩy mạnh hoạt động kinh doanh của SCB đạt hiệu quả. Cụ thể hơn là :

– Tạo lập sự khác biệt, phát triển các mối quan hệ hợp tác – liên minh – liên kết, nhằm khai thác khoảng trống thị trường để mở rộng thị phần phát triển thêm khách hàng mới , thu hút khách hàng tiềm năng nâng cao sức cạnh tranh trong quá trình hội nhập.

– SCB sẽ cùng các nhóm Công ty thành viên, đối tác có đủ khả năng nâng tầm, nâng qui mô và tính chuyên nghiệp cung ứng cho thị trường các giải pháp tài chính trọn gói. Đây cũng là cách nâng cao sức cạnh tranh cho chính bản thân SCB.

Vi vậy, sắp tới SCB sẽ liên kết với các Tổ chức tài chính hoặc ngân hàng nước ngoài để đưa hoạt động kinh doanh phát triển mạnh hơn cả về lượng và chất, vừa đạt hiệu quả cao, vừa tránh lãng phí và có điều kiện cung cấp, đáp ứng các sản phẩm dịch vụ phong phú đa dạng hơn cho khách hàng.

### **3.2. CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI SCB TRONG THỜI GIAN TỚI**

Từ thực trạng tín dụng đã trình bày ở chương 2 với những tồn tại làm cho hoạt động tín dụng tại SCB chưa thật sự hiệu quả và định hướng phát triển của SCB

trong thời gian tới, tác giả đã đề ra một số giải pháp vi mô trong nội bộ ngân hàng, các giải pháp vĩ mô và một số giải pháp hỗ trợ để có thể nâng cao hơn chất lượng hoạt động tín dụng tại SCB.

### **3.2.1. CÁC GIẢI PHÁP VI MÔ:**

#### **3.2.1.1 Giải pháp mang tính hệ thống và chiến lược kinh doanh**

Trong bối cảnh kinh tế Việt Nam tăng trưởng GDP trên 8%/năm với GDP năm 2006 khoảng 937.000 tỷ đồng, trong đó các doanh nghiệp vừa và nhỏ đóng góp khoảng 94% trong tổng GDP hàng năm. Chỉ tính riêng các doanh nghiệp đang hoạt động mỗi năm cũng cần một khoản vốn để sản xuất kinh doanh tạo ra giá trị tăng trưởng 74.960 tỷ đồng chưa kể vốn để sản xuất 937.000 tỷ đồng, trong khi để tạo ra được giá trị GDP (phần tăng thêm) như vậy các doanh nghiệp cần có khoản vốn tương đương gấp ba lần tính từ khi mua nguyên vật liệu đến sản xuất và lưu thông sản phẩm tới tay người tiêu dùng. Với lợi nhuận bình quân của cả nền kinh tế khoảng 10-12%/năm thì lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh không tăng kịp để bù đắp cho phần vốn thiếu hụt cho sự tăng trưởng, trong khi hàng năm có tới trên 500.000 doanh nghiệp vừa và nhỏ ra đời. Hầu hết các doanh nghiệp này vừa thiếu vốn, yếu cả về khả năng quản lý và thích ứng trong điều kiện cạnh tranh còn nhiều hạn chế và nhất là sau khi Việt Nam gia nhập tổ chức WTO.

Tuy nhiên cơ sở hạ tầng của cả nền kinh tế không theo kịp sự tăng trưởng về kinh tế dẫn đến thiếu hụt trầm trọng nguồn vốn đầu tư dài hạn cho các ngành như Điện, Cơ sở hạ tầng, Giao thông... Chính vì vậy nguồn vốn huy động cho đầu tư dài hạn và cho sản xuất sẽ là môi trường kinh doanh của các ngân hàng thương mại về nguồn tín dụng dài hạn và các khoản đầu tư tài chính trong đó có SCB. Với lợi thế là một ngân hàng TMCP với quy mô còn nhỏ (tổng tài sản khoảng 20.000 tỷ đồng), SCB có thể dễ dàng thay đổi chính sách, chiến lược kinh doanh, cách thức quản trị, mở rộng chi nhánh tới các vùng kinh tế năng động có sự tăng trưởng nhanh.

Để làm được điều này bản thân SCB cần phải thay đổi cách thức hoạt động hoặc là phát triển theo hướng một ngân hàng thương mại bán buôn hoặc ngân hàng thương mại bán lẻ.

▪ Phát triển theo hướng là Ngân hàng bán buôn:

- Để trở thành một ngân hàng bán buôn thực sự thì nguồn vốn huy động dài hạn phải ổn định.

- Hạ tầng về công nghệ có thể phục vụ được cả trong và ngoài nước, xây dựng trung tâm thông tin ngành, xây dựng các chuẩn mực đánh giá cho từng ngành nghề và nhóm dự án.

- Xây dựng quy trình nghiệp vụ cho vay, đầu tư đối với từng ngành nghề.

- Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro đối với của ngân hàng bán buôn.

- Xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp có khả năng thích ứng nhanh với sự thay đổi của nền kinh tế và của SCB, nhạy cảm với kinh doanh và khả năng quản lý chuyên nghiệp cũng như khả năng phân tích đánh giá hoạt động kinh doanh của khách hàng hiệu quả.

- Xây dựng các trung tâm quản lý và phát triển của từng khu vực tại các trung tâm kinh tế của trong cả nước để có các giải pháp kịp thời trong kinh doanh cũng như xử lý rủi ro.

- Đẩy mạnh mảng đầu tư tài chính vào các ngành và các công ty hoạt động hiệu quả.

▪ Phát triển theo mô hình ngân hàng bán lẻ:

- Xây dựng được hệ thống khách hàng chính thống như phục vụ các doanh nghiệp vừa và nhỏ song song với việc mở rộng mạng lưới hoạt động tại các thành phố lớn và các khu công nghiệp mới nổi.



- Xây dựng tiêu chuẩn qui trình hoạt động và kiểm soát tín dụng cho từng đặc điểm của ngành, hoặc kết hợp cả ngành nghề và qui mô doanh nghiệp, nhưng phải tính toán tới sự khác nhau giữa các vùng.

- Có chính sách Marketing phù hợp với qui mô của Ngân hàng bán lẻ, có thể liên kết với các công ty kiểm toán, công ty đầu tư, công ty chứng khoán để bán sản phẩm qua những kênh tiếp cận khách hàng chuyên nghiệp và có nhiều thông tin về thị trường nhất này.

- Xây dựng tiêu chuẩn và luôn đào tạo nhân lực để nâng cao năng suất lao động và giảm chi phí, có các tiêu chuẩn cụ thể đối với cán bộ các bộ phận, bên cạnh đó cần có chính sách đánh giá nhân viên qua năng suất lao động và người lao động được xem là tài sản cố định quý giá nhất của ngân hàng vì chính những tài sản cố định này không có giới hạn khả năng khai thác và phát triển nhưng được dựa trên những ưu đãi và sự tôn trọng cũng như kích thích tính sáng tạo của người lao động.

- Bên cạnh các điều kiện trên đây thì cơ sở hạ tầng của SCB cũng cần phải thay đổi để hướng tới phục vụ lượng khách hàng lớn mà không phải tốn quá nhiều chi phí để khôi phục và đầu tư lại và luôn có phương án dự phòng trong điều kiện có sự cố về công nghệ xảy ra.

- Thường xuyên nghiên cứu và đưa ra nhiều sản phẩm mới để thu hút khách hàng.

- SCB có thể chọn một trong hai mô hình nêu trên hoặc kết hợp cả hai mô hình vừa bán buôn vừa bán lẻ để nhanh chóng trở thành một tập đoàn tài chính lớn mạnh trong điều kiện thị trường thuận lợi cho sự tăng trưởng nhanh về qui mô và lợi nhuận. Những thuận lợi luôn đi kèm với khó khăn mà chính bản thân SCB cũng không thể loại trừ đó là rủi ro, sự tăng trưởng quá nhanh sẽ đẩy hoạt động tín dụng và đầu tư của SCB đến với nhiều rủi ro do hệ thống quản trị, nhân lực và cơ sở hạ tầng không theo kịp sự tăng trưởng này.

Chính sách phát triển đúng đắn và có hệ thống là cách hạn chế rủi ro tín dụng một cách hữu hiệu nhất bên cạnh những quy trình và quy định kiểm soát chặt chẽ hoạt động kinh doanh và hoạt động tín dụng, đầu tư của SCB.

Chính sách về sản phẩm tín dụng luôn thay đổi để phù hợp với các đối tượng trong từng thời kỳ và có những điều chỉnh phù hợp với thực tế.

### **3.2.1.2. Giải pháp về chính sách quản trị:**

Nhìn chung chính sách quản trị tín dụng của SCB đã và đang được hoàn thiện theo hướng tích cực. Tuy nhiên, chính sách này vẫn còn nhiều hạn chế, cần phải điều chỉnh và bổ sung để hoạt động tín dụng tại SCB ngày càng an toàn, hiệu quả và có chất lượng hơn.

☞ **Tiến hành rà soát, bổ sung và chỉnh sửa các quy chế, quy trình nghiệp vụ tín dụng đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, phù hợp với điều kiện hoạt động kinh doanh, ngăn ngừa và hạn chế rủi ro tín dụng:**

*Thứ nhất*, tách bạch, phân công rõ chức năng các bộ phận (phân tích tín dụng, định giá tài sản bảo đảm và pháp chế), tuân thủ tuyệt đối các khâu trong quy trình giải quyết các khoản vay.

Một trong những điều SCB cần đặc biệt chú ý là tách riêng bộ phận phân tích tín dụng (người trực tiếp soạn tờ trình đề nghị cho vay) với bộ phận kế toán tín dụng (hỗ trợ cho bộ phận phân tích tín dụng trong việc giải ngân và thu nợ) để hoàn tất hồ sơ vay vốn của khách hàng, vừa mang tính chuyên nghiệp lại giảm được thời gian của bộ phận đánh giá và phân tích tín dụng đồng thời nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng.

Mức tăng trưởng kinh tế nhanh trong nhiều năm là điều kiện rất thuận lợi cho kinh doanh ngân hàng. Tuy nhiên sự phát triển quá nhanh sẽ không tránh khỏi những rủi ro tiềm ẩn cho chất lượng tín dụng, đòi hỏi các nhà quản trị của SCB phải chuyên nghiệp hóa nhất là phải xây dựng được quy trình chuẩn cho từng bộ phận,

cụ thể hóa công việc, một mặt tạo nên tính chuyên nghiệp, mặt khác nâng cao chất lượng hoạt động và giảm thiểu rủi ro.

**Thứ hai**, phải tuân thủ nghiêm ngặt các vấn đề có tính nguyên tắc trong tín dụng, không mang tính bảo thủ của thời kỳ trước đây chỉ quan tâm đến tài sản thế chấp mà không quan tâm đến dòng tiền của khách hàng vay. Ngoài ra, còn phải quan tâm rất nhiều đến thông tin của khách hàng như: tư cách, hiệu quả kinh doanh, mục đích vay, dòng tiền và khả năng trả nợ, khả năng kiểm soát khoản vay, năng lực quản trị và điều hành, thực trạng tài chính...

**Thứ ba**, việc chấm điểm khách hàng để quyết định cho vay phải được chú trọng hơn.

Để đảm bảo chất lượng của khoản tín dụng cấp cho khách hàng, trước khi cho vay SCB cần đánh giá kỹ lưỡng về khách hàng với tình hình hiện tại và khả năng phát triển trong tương lai, đánh giá khả năng trả nợ vay của khách hàng, trên cơ sở đó đưa ra quyết định cho vay chính xác. Do đó, SCB cần đẩy mạnh công tác phân tích tài chính và xếp loại khách hàng; xây dựng hệ thống chỉ tiêu phù hợp với báo cáo tài chính của khách hàng để phân tích đánh giá đảm bảo sự phù hợp và thống nhất giữa thuế, ngân hàng và kiểm toán, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác thẩm định.

Khi khách hàng đề nghị vay vốn, SCB dựa trên thông tin thu thập được về khách hàng, thực hiện phân tích các yếu tố định lượng và định tính, để đo lường khả năng trả nợ và thiện chí trả nợ của khách hàng. Kết quả xếp hạng là cơ sở để đưa ra quyết định cho vay hay không, với số tiền, lãi suất, thời gian cho vay cụ thể. Đối với khách hàng xếp ở hạng rủi ro tín dụng thấp SCB có thể ưu đãi hơn, chẳng hạn SCB có thể cho khách hàng vay không cần bảo đảm, hoặc điều kiện của hợp đồng tín dụng nói lỏng hơn, hoặc giảm lãi suất cho vay. Còn đối với khách hàng bị xếp hạng rủi ro cao thì SCB có thể không cho vay, hoặc cho vay kèm theo các điều kiện nhằm giảm thiểu rủi ro và phải kiểm soát chặt chẽ khoản vay đó.

Định kỳ 3 tháng, 6 tháng hoặc 1 năm, SCB cần tiến hành đánh giá tình hình trả nợ gốc và lãi của khách hàng dựa trên nguồn thông tin thu thập được. Bằng cách so sánh những rủi ro ban đầu với hiện tại, kiểm tra xem khách hàng có vi phạm hợp đồng tín dụng hay không. Sau đó tiến hành xếp hạng lại, nếu khách hàng có mức rủi ro giảm đi thì SCB nên có chính sách điều chỉnh lãi suất vay hay cho phép khách hàng sử dụng một số dịch vụ có mức phí thấp nhằm tạo điều kiện cho khách hàng hoạt động kinh doanh hiệu quả hơn. Ngược lại, nếu khách hàng bị tụt hạng, tức là mức rủi ro của khoản vay tăng lên, thì SCB có thể yêu cầu khách hàng bổ sung thêm tài sản đảm bảo, tăng vốn tự có tham gia hoặc yêu cầu có bên thứ ba bảo lãnh.

**Xây dựng danh mục khách hàng và đưa ra chính sách tín dụng phù hợp cho từng đối tượng khách hàng này.** Trên cơ sở xếp hạng tín nhiệm, SCB tiến hành xây dựng danh mục khách hàng theo mức độ tín nhiệm, đồng thời, đưa ra chính sách khách hàng như: chính sách về lãi suất, hạn mức cho vay, thời hạn cho vay.... Danh mục này có thể giúp SCB giảm được thời gian khi quyết định cho vay đối với các khách hàng tốt và hạn chế những khách hàng xấu.

Trên cơ sở danh mục đối tượng khách hàng, SCB cần quan tâm khai thác đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp nằm trong các KCX, KCN. Đối tượng khách hàng này thường hoạt động kinh doanh hiệu quả với năng lực tài chính lành mạnh, luôn có nhu cầu vốn cao và sử dụng nhiều sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng, nhưng tài sản thế chấp ít hoặc không có, không đủ điều kiện vay vốn tại các NHTMVN nhất là các NHTMCP. Do vậy SCB cần xây dựng một Bộ phận chuyên đánh giá và phân tích đối với loại khách hàng trong các KCX, KCN nhằm hỗ trợ Bộ phận tín dụng dễ dàng hơn trong việc phân tích nhu cầu vay vốn của khách hàng.

**Thứ tư**, tuân thủ thẩm quyền phán quyết tín dụng. Theo đó, SCB quy định việc quyết định tín dụng theo mức tăng dần: mức phán quyết của một người, một nhóm người hay Hội đồng quản trị.

**Thứ năm**, giám sát khoản vay. Sau khi cho vay, SCB phải coi trọng việc kiểm tra, giám sát các khoản vay bằng cách tiếp tục thu thập thông tin về khách

hàng, thường xuyên giám sát và đánh giá xếp loại khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời các tình huống rủi ro.

☞ **Tiến hành phân tích, đánh giá quy mô, cơ cấu và hiệu quả tín dụng đối với các ngành kinh tế, thành phần kinh tế và địa bàn nông thôn, thành thị, để trên cơ sở đó thực hiện các giải pháp mở rộng tín dụng an toàn - hiệu quả - bền vững.**

Chủ động nghiên cứu quy hoạch, kế hoạch phát triển của các ngành kinh tế, địa phương; đánh giá và dự báo về nhu cầu vốn, khả năng huy động vốn, mức độ rủi ro tín dụng để xác định mức độ tăng trưởng tín dụng và cơ cấu vốn tín dụng cho từng ngành, địa phương, địa bàn nông thôn và thành thị. Trên cơ sở đó thành lập các trung tâm dữ liệu về ngành, nhóm ngành, những thuận lợi và tiềm ẩn rủi ro ngành, cung cấp thông tin ngành, đánh giá ngành, doanh nghiệp trong ngành... Trung tâm thông tin này phải được đưa vào hệ thống thông tin nội bộ mà ở đó bất cứ nhân viên hay lãnh đạo nào cũng có thể khai thác khi cần thiết.

Bên cạnh trung tâm thông tin ngành, SCB cũng cần xây dựng các trung tâm phân tích và đánh giá khách hàng từng khu vực (vùng). Điều này sẽ giảm áp lực công việc cho hội sở, cũng dễ dàng quản lý rủi ro tín dụng và hoạt động đầu tư tài chính. Xây dựng hệ thống các tiêu chuẩn đánh giá khách hàng và cách khai thác thông tin và sử dụng thông tin đánh giá trong nội bộ của SCB.

Kiểm soát chặt chẽ các đối tượng cho vay và mức tăng trưởng tín dụng bằng ngoại tệ để tránh rủi ro về tỷ giá, lãi suất và không làm ảnh hưởng đến mức tăng trưởng tín dụng chung.

Tăng cường kiểm soát trong cho vay các dự án kinh doanh nhà ở, dự án xây dựng cơ sở hạ tầng khu đô thị và khu công nghiệp, đảm bảo tỷ lệ thích hợp dư nợ cho vay các dự án này, cũng như các khoản cho vay có nhận thế chấp bất động sản, nhất là trong giai đoạn thị trường bất động sản ở các thành phố lớn và các vùng kinh tế trọng điểm đang phát triển nóng như hiện nay.

☞ **Nâng cao hiệu quả trong việc thu thập và sử dụng thông tin trên báo chí để phục vụ công tác thẩm định khách hàng vay vốn:**

Trong hệ thống những thông tin thu thập thì nguồn thông tin từ báo chí là không thể thiếu.

Báo chí kinh tế đã quán triệt được tư tưởng đổi mới, phản ánh nhanh và kịp thời các vấn đề kinh tế đặt ra trong sự phong phú và đa dạng của đời sống kinh tế - xã hội, truyền thông điện tử với những tính năng ưu việt như: tính thời sự nóng hổi, sự tương tác đa chiều, dung lượng thông tin gần như không hạn chế đã kịp thời phản ánh những sự kiện xảy ra trong đời sống xã hội. Với hơn 630 đơn vị báo chí trên cả nước, báo chí không chỉ tuyên truyền về những nhân tố tích cực còn phê phán những tiêu cực, những kiểu làm ăn gian dối của một số đối tượng, góp phần làm cho môi trường đầu tư, kinh doanh thêm lành mạnh. Bên cạnh đó, báo chí kinh tế còn có những bài chứa đựng nhiều thông tin có tính chất dự báo, phân tích và đánh giá sâu sắc về các ngành nghề kinh tế, tỷ giá vàng, ngoại tệ, lạm phát... Không chỉ phản ánh sự kiện, vấn đề, nhiều tác phẩm báo chí còn thể hiện được chiều sâu sự kiện, cung cấp những cách nhìn đa chiều về những vấn đề, về những đối tượng vay vốn.

Qua đối chiếu giữa thông tin tín dụng và thực tế khách hàng có quan hệ tín dụng với ngân hàng, còn nhiều trường hợp khách hàng có quan hệ với nhiều TCTD hoặc đã có nợ quá hạn tại một TCTD nào đó nhưng hệ thống thông tin tín dụng chưa phản ánh đầy đủ. Điều này còn xảy ra quá nhiều tại các TCTD, dẫn đến rủi ro cho ngân hàng. Nhưng ở đây, lỗi không hoàn toàn thuộc về Trung tâm thông tin tín dụng mà các TCTD cũng có một phần là chưa báo cáo đầy đủ về khách hàng, còn xảy ra tình trạng che giấu bớt thông tin.

Trước thực tế hệ thống thông tin tín dụng chưa đáp ứng đầy đủ, trong khi công tác tín dụng đòi hỏi một lượng thông tin ngày một toàn diện hơn thì việc thu thập thông tin về khách hàng và môi trường đầu tư tín dụng thông qua báo chí là một kênh thông tin cần thiết và có ý nghĩa thiết thực. Do đó SCB cần phải:

- Quán triệt đến tất cả cán bộ tín dụng để mọi người nhận thấy được vai trò, tác dụng của những thông tin trên báo chí liên quan đến hoạt động ngân hàng nói chung và khách hàng nói riêng.
- Việc thu thập, xử lý nguồn thông tin từ báo chí phải được thực hiện thường xuyên và có sự sàng lọc kỹ càng.
- Xây dựng hệ thống thông tin thu thập được trên báo chí đảm bảo tính đồng nhất về nội dung thông tin; Nâng cao hiệu quả khai thác và sử dụng thông tin trên báo chí của cán bộ tín dụng; Hoàn thiện kỹ năng sử dụng thông tin trên báo chí trong thẩm định khách hàng tại cơ sở.
- Thiết lập mối quan hệ với một số cơ quan thông tấn báo chí nhằm nắm bắt thêm những thông tin có liên quan đến công tác tín dụng.

☞ **Thực hiện đúng quy định về giới hạn cho vay, bảo lãnh, cho thuê tài chính, chiết khấu, bao thanh toán đối với một khách hàng và các tỷ lệ an toàn hoạt động kinh doanh.**

☞ **Tốc độ tăng trưởng tín dụng phải phù hợp với tăng trưởng vốn huy động thực tế, mục tiêu tín dụng đề ra từ đầu năm và khả năng kiểm soát chất lượng tín dụng; đảm bảo vốn khả dụng cho các nhu cầu thanh toán, an toàn hoạt động kinh doanh. Mở rộng tín dụng trung và dài hạn ở mức thích hợp, đảm bảo cân đối thời hạn cho vay với thời hạn của nguồn vốn huy động.**

### **3.2.1.3 Giải pháp về nhân sự:**

Cùng với yêu cầu phát triển mạng lưới để nâng cao năng lực cạnh tranh, nguồn nhân lực đang là vấn đề cấp bách tại SCB, nhất là nhân sự cho công tác tín dụng.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho hoạt động tín dụng, cần chú trọng các vấn đề sau:

- Chú trọng và nâng cao chất lượng tuyển dụng. Áp dụng những phương pháp tuyển dụng tiên tiến để chọn lọc các ứng viên, nhằm đảm bảo người làm công

tác tín dụng trước tiên phải đáp ứng những yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, sau đó là phải có đạo đức nghề nghiệp tốt, làm việc vì sự phát triển chung của SCB.

– Định kỳ hàng năm, SCB nên tổ chức các cuộc thi nghiệp vụ, khả năng ứng xử với khách hàng, khả năng giải quyết tình huống trong công việc để tạo một sân chơi lành mạnh trong toàn hệ thống. Một mặt phát hiện được những nhân tố mới để tiếp tục bồi dưỡng, mặt khác sàng lọc ra những người không đáp ứng yêu cầu công việc để có sự bố trí phù hợp hơn.

– Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên cũng như các phương pháp quản trị mới cho cấp lãnh đạo; các buổi nói chuyện chuyên đề về tình hình kinh tế - xã hội nói chung, tình hình hoạt động ngân hàng nói riêng cũng như cập nhật các văn bản pháp luật mới. Các lớp tập huấn này không nên tổ chức đại trà cho tất cả nhân viên mà phải được căn cứ vào tình hình nhân sự thực tế tại các đơn vị.

– Cần có chính sách đãi ngộ hợp lý cho người làm công tác tín dụng.

Một vấn đề cần lưu ý là quan điểm nghề nghiệp xuất phát từ việc giải quyết mối quan hệ giữa trách nhiệm và quyền lợi; giữa lợi ích cá nhân và lợi ích ngân hàng. Bởi vì, nghề tín dụng là một nghề ẩn chứa nhiều rủi ro, yêu cầu phải có trình độ, chuyên môn cao và nhất là tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp phải được đặt lên hàng đầu. Môi trường làm việc của nhân viên tín dụng đầy cam bẫy, đầy sự cám dỗ, vì thế đòi hỏi nhân viên tín dụng phải luôn tỉnh táo. Nếu thu nhập thấp sẽ làm giảm sự tận tâm của nhân viên tín dụng với công việc và có thể làm họ sa ngã.

Vì thế, một chế độ tiền lương hợp lý cho nhân viên tín dụng là điều mà SCB cần hết sức lưu ý, quan tâm đúng mức cả về vật chất lẫn tinh thần đối với những người làm công tác tín dụng, đồng thời xử lý nghiêm khắc những nhân viên sai phạm.



Có chính sách đề bạt và khen thưởng rõ ràng để khuyến khích khả năng làm việc và cống hiến vì sự phát triển chung của SCB.

– Xây dựng các chuẩn mực về chuyên môn nghiệp vụ, đạo đức văn hóa cho nhân sự của từng bộ phận, và có hệ thống đánh giá nhân viên dựa trên thành quả lao động đạt được.

#### **3.2.1.4. Kiện toàn bộ máy tổ chức hoạt động:**

Hầu hết các NHTMCP có xuất phát điểm thấp và SCB cũng không ngoại lệ. Qui mô nhỏ và phát triển kinh doanh mà chưa quan tâm đến cách thức tổng thể của một hệ thống tổ chức toàn diện. Nên trong thời gian qua, hoạt động kinh doanh của SCB chưa thật sự hiệu quả. Tuy nhiên, kể từ khi được sự tư vấn của Công ty tài chính quốc tế AFC và Trung tâm đào tạo Ngân hàng (BTC) vào năm 2006, bộ máy tổ chức của SCB đã có sự thay đổi đáng kể. Tách hoạt động kinh doanh đơn thuần ra khỏi bộ phận quản lý của Hội sở. Bộ phận quản lý tín dụng tại Hội sở cũng được chuyên môn hóa ra thành nhiều bộ phận nhỏ như Phòng kinh doanh DNVVL, Phòng kinh doanh DNN, Phòng tín dụng tiêu dùng. Ngoài ra, SCB còn thành lập thêm Phòng Quản lý rủi ro tín dụng. Sự thay đổi này đã làm cho hoạt động tín dụng tại SCB trở nên chuyên nghiệp hơn. Tuy nhiên, để hướng tới hoạt động với mô hình tập đoàn tài chính, SCB sẽ còn phải có nhiều thay đổi trong tổ chức hoạt động: Xây dựng trung tâm thông tin khách hàng; Xây dựng bộ phận chuyên phân tích và đánh giá khách hàng; Xây dựng kênh thông tin phản hồi với khách hàng; Xây dựng các chi nhánh vùng và khu vực vừa nâng cao quyền tự quyết nhằm giải quyết nhanh công việc cho khách hàng.

#### **3.2.1.5. Cơ sở hạ tầng và công nghệ:**

Ngày nay, công nghệ hiện đại là yếu tố thể hiện khả năng tài chính và năng lực cạnh tranh của các Ngân hàng.

Gần như các ngân hàng Việt Nam, trong đó có SCB, chưa thực hiện thay đổi công nghệ hướng tới qui mô hoạt động lớn. Tuy nhiên, trước những đòi hỏi của nhu cầu phát triển trong thời gian tới, SCB phải hướng tới công nghệ hiện đại đủ để

sẵn sàng phục vụ hàng trăm ngàn khách hàng cùng lúc và ở nhiều nơi khác nhau. Công nghệ này có thể cho phép các giao dịch từ xa mà không cần khách hàng phải trực tiếp đến ngân hàng.

Để thực hiện được điều này đòi hỏi SCB cần có một khoản ngân sách đầu tư dài hạn bên cạnh đội ngũ nhân viên phải được đào tạo nhằm có thể khai thác hết các ứng dụng nghiệp vụ trên nền công nghệ mới.

Hạ tầng về công nghệ yêu cầu có phải các thiết bị đồng bộ, điều này đồng nghĩa với việc SCB sẽ lãng phí một số công nghệ đang sử dụng hiện tại.

Để giải quyết nguồn vốn đầu tư cho công nghệ thì SCB phải có nhiều giải pháp thiết thực trên nhiều phương diện khác nhau, nhưng cũng không quá khó trong bối cảnh thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam đang trên đà phát triển với tốc độ khá cao như hiện nay. Tuy nhiên bài toán đặt ra cho SCB trong đầu tư công nghệ là làm sao không đầu tư lãng phí mà còn phải sử dụng công nghệ đó cho tốc độ phát triển trong một khoảng thời gian dài sau này mà không phải tái đầu tư lại và việc hoàn vốn đầu tư phải được tính toán một cách thật hiệu quả.

### **3.2.2. CÁC GIẢI PHÁP VĨ MÔ:**

#### **3.2.2.1. Định hướng phát triển của NHNN:**

NHNN đã xây dựng kế hoạch và lộ trình hội nhập kinh tế quốc tế cho lĩnh vực Ngân hàng ban hành kèm theo Quyết định số 663/2003/QĐ-NHNN ngày 26/6/2003. Các định hướng lớn bao gồm:

- Chủ động hội nhập kinh tế quốc tế trong lĩnh vực Ngân hàng theo lộ trình và bước đi phù hợp với khả năng của hệ thống Ngân hàng Việt Nam.
- Thực hiện các cam kết quốc tế về lĩnh vực tiền tệ và hoạt động Ngân hàng, trước hết là Hiệp định thương mại Việt - Mỹ, Hiệp định khung về thương mại dịch vụ (AFAS) của ASEAN và cam kết hội nhập WTO.
- Tăng cường vai trò ảnh hưởng của hệ thống Ngân hàng Việt Nam đối với thị trường tài chính khu vực và quốc tế.

– Tăng cường áp dụng các thông lệ và chuẩn mực quốc tế về hoạt động Ngân hàng thương mại - Đặc biệt là chuẩn mực về kế toán, kiểm toán, qui chế quan hệ bắt buộc giữa các Ngân hàng trung gian với Ngân hàng trung ương về tái cấp vốn, thị trường mở, thanh toán quốc gia và các chuẩn mực, nguyên tắc về thanh tra - giám sát Ngân hàng.

– Mở cửa thị trường Ngân hàng, nới lỏng dần theo lộ trình các hạn chế về quyền tiếp cận và nội dung hoạt động của chi nhánh cũng như Ngân hàng 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam.

– Xóa bỏ dần các giới hạn đối với các Ngân hàng nước ngoài về số lượng đơn vị; hình thức pháp nhân; tỷ lệ góp vốn của bên nước ngoài; tổng giao dịch nghiệp vụ Ngân hàng; mức huy động vốn VND; loại sản phẩm, loại dịch vụ.

– Xây dựng khuôn khổ pháp lý hoàn chỉnh và phù hợp với luật lệ quốc tế để tạo sân chơi bình đẳng cho các NHTM trên lãnh thổ Việt Nam cùng phát triển và cạnh tranh lành mạnh.

– Trong lĩnh vực ngân hàng, Việt Nam sẽ phải điều chỉnh và ban hành các chính sách phù hợp với các cam kết song phương và đa phương về tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia như cho phép các ngân hàng nước ngoài hiện diện tại Việt Nam dưới các hình thức khác nhau như ngân hàng liên doanh, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng 100% vốn nước ngoài từ tháng 4/2007 với một số hạn chế. Đồng thời, cho phép mở rộng phạm vi hoạt động, loại hình dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam.

Trên cơ sở lộ trình mở cửa dịch vụ ngân hàng và hội nhập quốc tế, hệ thống pháp luật ngân hàng của Việt Nam cũng sẽ được sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện theo hướng phù hợp với các cam kết trong đàm phán gia nhập WTO và các thông lệ chuẩn mực quốc tế trong hoạt động ngân hàng, cụ thể là:

✓ Đối chiếu với yêu cầu, thách thức của việc hội nhập kinh tế quốc tế và gia nhập WTO, ngành Ngân hàng còn rất nhiều việc phải làm. Cần phải tập trung

phần đầu hoàn thành tốt các kế hoạch và mục tiêu của chính sách tiền tệ, triển khai tích cực và có hiệu quả các đề án cải cách và đổi mới hệ thống ngân hàng Việt Nam, tiếp tục hoàn thiện và thực thi Chiến lược phát triển và hội nhập quốc tế của ngành, nhằm đem lại lợi ích tối đa cho sự nghiệp phát triển kinh tế của đất nước và của hệ thống Ngân hàng Việt Nam.

- ✓ Phối hợp với các Bộ, ngành hoàn thiện hệ thống kế toán theo chuẩn mực kế toán quốc tế (IAS). Xây dựng các giải pháp chính sách để hoàn thiện phương pháp kiểm soát và kiểm toán nội bộ trong các TCTD và tiến tới theo các chuẩn mực quốc tế.
- ✓ Hoàn thiện mô hình tổ chức bộ máy thanh tra Ngân hàng theo ngành dọc từ trung ương xuống cơ sở và có sự độc lập tương đối về điều hành và hoạt động nghiệp vụ trong tổ chức bộ máy của NHNN; ứng dụng những nguyên tắc cơ bản về giám sát hiệu quả hoạt động Ngân hàng của ủy ban Basel, tuân thủ những nguyên tắc trong công tác thanh tra.
- ✓ Nâng cao chất lượng phân tích tình hình tài chính và phát triển hệ thống cảnh báo sớm những tiềm ẩn trong hoạt động của các TCTD, bao gồm việc thành lập Đoàn khảo sát trực tiếp theo nguyên tắc chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tích báo cáo tài chính và xác định các “điểm” nhạy cảm. Việc kiểm tra, giám sát có thể được thực hiện định kỳ hay đột xuất tại các NHTM, kịp thời đưa ra các biện pháp xử lý nếu phát hiện có sự vi phạm hoặc không tuân thủ quy trình, quy định của pháp luật
- ✓ Nâng cao đòi hỏi kỹ thuật trong việc trích lập dự phòng rủi ro.
- ✓ Xây dựng hệ thống và các biện pháp kiểm soát nguồn vốn quốc tế và nợ nước ngoài, trong đó tập trung vào cơ chế giám sát cho vay và vay bằng ngoại tệ của các NHTM để tránh rủi ro về tỷ giá, ngoại hối kỳ hạn, qua đó có những cảnh báo sớm cho các NHTM.
- ✓ Hoàn thiện và vận dụng vào thực tiễn công cụ khung số tay tín dụng theo chuẩn quốc tế để quản trị thống nhất hệ thống chỉ tiêu báo cáo đồng bộ – Theo

đó, cần thay QĐ 493 danh nghĩa bằng cơ chế giám sát và quản trị rủi ro theo khung sổ tay tín dụng ở tất cả các TCTD và nâng cao chất lượng thông tin.

- ✓ Nâng cao tiêu chí trong việc cấp giấy phép và đòi hỏi kỹ thuật đối với các TCTD dựa trên những tiêu chuẩn về độ vững chắc tài chính và các chỉ số an toàn trong hoạt động của các TCTD.

### **3.2.2.2. Nâng cao chất lượng thông tin tín dụng của CIC:**

Thông tin chính xác là chìa khóa thành công trong kinh doanh, đặc biệt là trong giai đoạn cạnh tranh hội nhập quốc tế hiện nay. Vì vậy nâng cao chất lượng thông tin trong lĩnh vực ngân hàng đóng vai trò then chốt, quan trọng quyết định sự thành đạt của ngân hàng.

- Xây dựng CIC trở thành trung tâm dữ liệu hàng đầu quốc gia:

Hiện đại hóa và hoàn thiện quy trình xử lý thông tin liên tục từ khâu thu thập, lựa chọn, phân tích xử lý và dự đoán thông tin để kịp thời cung cấp thông tin đầy đủ, chất lượng và chính xác.

Xây dựng phần mềm ứng dụng thống nhất cho các NHTM, chuyên môn hóa kỹ thuật ứng dụng công nghệ tin học trong công tác phân tích, đánh giá, cập nhật thông tin khách hàng, đảm bảo được tính chính xác cho phép rút ngắn được thời gian thẩm định.

Phải có chế độ kiểm tra, biện pháp chế tài đối với các NHTM không cung cấp thông tin vay vốn của khách hàng kịp thời và đầy đủ.

- Cần có sự phối hợp chặt chẽ, mở rộng mạng lưới thông tin kết hợp với các cơ quan chức năng có liên quan như: thuế, thống kê, Bộ kế hoạch đầu tư... cho phép nối mạng trực tiếp về NHNN. Qua đó, bộ phận CIC có trách nhiệm sàng lọc thông tin, thường xuyên hoàn thiện, cập nhật các tài liệu, số liệu về kinh tế tài chính của doanh nghiệp cũng như của nền kinh tế nhằm cung ứng cho các NHTM, các cá nhân có nhu cầu. CIC phải chịu trách nhiệm về tính xác thực của thông tin và thu phí đối với dịch vụ cung cấp thông tin này.

- CIC phải trở thành công cụ giám sát từ xa của NHNN nhằm giảm thiểu đến mức thấp nhất các rủi ro tiềm tàng có thể xảy ra cho hệ thống ngân hàng.

### **3.2.3. CÁC GIẢI PHÁP HỖ TRỢ:**

#### **3.2.3.1. NHNN cần giữ vai trò là định hướng phát triển cho NHTM:**

- Thứ nhất, Chính phủ và NHNN nên có những thông điệp rõ ràng về chủ trương, chính sách lớn trong hoạt động tiền tệ, tín dụng, ngân hàng để các NHTM có định hướng hoạt động. Chính phủ cần công khai các công trình trọng điểm quốc gia cần vay vốn ngân hàng để các NHTMCP có cơ hội tham gia.

- Thứ hai, quy định mới về mức vốn pháp định (Nghị định số 141/2006/NĐ-CP) làm một số ngân hàng gặp khó khăn trong việc tăng vốn vì thời gian còn rất ít. Để hỗ trợ các ngân hàng, đề nghị NHNN xem xét, tạo điều kiện cho các ngân hàng nhất là các ngân hàng nhỏ có điều kiện mở rộng mạng lưới, chiếm lĩnh thị trường nội địa.

Theo quy định của NHNN, việc mở rộng mạng lưới chi nhánh được thực hiện căn cứ vào quy mô vốn. Tuy nhiên, các NHTM đang có xu hướng xây dựng mô hình hoạt động theo các mảng hoạt động nghiệp vụ, đề nghị NHNN có cơ chế tạo điều kiện cho các NHTM được thành lập những chi nhánh theo loại hình nghiệp vụ (bán buôn, bán lẻ, khách hàng doanh nghiệp...). Các ngân hàng tự lựa chọn cơ cấu thích hợp với khả năng vốn khả năng nhân sự và khả năng kiểm soát rủi ro.

- Để công tác quản lý của NHNN được tập trung và tiết giảm chi phí về bộ máy của các tổ chức tín dụng, đề nghị NHNN cho phép thực hiện cơ chế báo cáo thống kê theo hướng: hội sở hoặc chi nhánh trung tâm của NHTM tại từng địa phương sẽ chịu trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo trực tiếp cho NHNN.

- Về hiện đại hoá hoạt động ngân hàng, vừa qua một số ngân hàng được thụ hưởng một số dự án hiện đại hoá do WB tài trợ, các ngân hàng khác rất mong muốn có sự chuyển giao công nghệ giữa các ngân hàng, nhất là những sản phẩm về quản lý như mô hình tổ chức, sổ tay tín dụng, quản lý rủi ro.

### **3.2.3.2. Thúc đẩy các tổ chức đánh giá, xếp loại doanh nghiệp và cung cấp các thông tin tài chính hình thành và phát triển.**

Cùng với yêu cầu phát triển của nền kinh tế Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, việc thúc đẩy các tổ chức độc lập chuyên hoạt động trong lĩnh vực xếp hạng doanh nghiệp và cung cấp thông tin tài chính phát triển là cần thiết và có ý nghĩa quan trọng không những cho nền kinh tế nói chung, mà còn cho thị trường chứng khoán Việt Nam đang ở giai đoạn đầu phát triển và cả hoạt động của ngành Ngân hàng hiện nay.

Nâng cao chất lượng tín dụng, trước hết cần phải am hiểu chính xác thông tin về khách hàng. Sự có mặt của các tổ chức đánh giá và xếp loại doanh nghiệp với tư cách là công ty cung cấp dịch vụ, sẽ giúp ngân hàng phân tích, đánh giá chính xác khách hàng của mình, từ đó hiểu được nhu cầu của từng loại khách hàng đối với từng loại sản phẩm, vừa đáp ứng kịp thời các nhu cầu đó, vừa giảm thiểu được rủi ro. Từ các thông tin do các tổ chức độc lập cung cấp, ngân hàng sẽ dễ dàng tiếp cận với các khách hàng một cách nhanh chóng với các sản phẩm tín dụng thích hợp nhất, từ đó nâng cao chất lượng của hoạt động tín dụng.

Hệ thống xếp hạng tín nhiệm doanh nghiệp dựa trên cơ sở cho điểm các thông tin được đánh giá định tính và định lượng. Việc xếp hạng không chỉ giới hạn ở việc đánh giá các chỉ tiêu tài chính mà còn bao gồm cả việc đánh giá các chỉ tiêu phi tài chính như việc xem xét môi trường hoạt động của doanh nghiệp, những dự báo chủ quan về vị thế cạnh tranh của doanh nghiệp, hoạt động của ban giám đốc, chiến lược của doanh nghiệp và các tác động bên ngoài.

Các phân tích định tính thường bao gồm các chỉ tiêu rủi ro ngành, môi trường cạnh tranh, vị thế của doanh nghiệp, chất lượng quản lý, đa dạng và cơ cấu sở hữu, khả năng huy động vốn, chất lượng thông tin tài chính.

Các phân tích định lượng tập trung vào chính sách của công ty về chiến lược kinh doanh, các mục tiêu tài chính. Các chỉ tiêu định lượng sẽ được so sánh để phân tích xu hướng và so sánh với đối thủ cạnh tranh và mức bình quân ngành.

Các chỉ tiêu tài chính sẽ được tổng hợp để đạt tới một cái nhìn tổng quan về khả năng tài chính lành mạnh.

Hiện nay ở Việt Nam một số công ty xếp hạng tín nhiệm đã được hình thành và đi vào hoạt động. Trong số đó Credit Information Center (CIC), Vietnamnet solution (VASO), và Credit Rating Vietnam (CRV). CIC đã có bảng xếp hạng đầu tiên về các công ty đang được niêm yết trên thị trường chứng khoán, thể hiện những nỗ lực của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam. Tuy nhiên, đây là một lĩnh vực còn khá mới mẻ ở Việt Nam và Nhà nước cần có cơ chế để phát triển loại hình dịch vụ này.

### **3.2.3.3. Nâng cao vai trò của các Hiệp hội ngành nghề và tăng cường mối quan hệ giữa Hiệp hội với các thành viên.**

Hiện nay ở Việt Nam có khá nhiều Hiệp hội ngành nghề với các lĩnh vực khác nhau của nền kinh tế như Hiệp hội cảng biển Việt Nam, Hiệp hội da giày Việt Nam, Hiệp hội Cà phê và Cao su Việt Nam...). Tuy nhiên, các Hiệp hội này hoạt động rời rạc, chưa có sự liên kết cũng như chưa tạo ra nhiều lợi ích cho các thành viên tham gia, nên chưa hỗ trợ đắc lực trong việc thúc đẩy thương mại và cung cấp thông tin cho các doanh nghiệp. Do đó, Chính Phủ và các Ban ngành liên quan cần đẩy mạnh mối quan hệ giữa các Hiệp hội này với các thành viên của nó. Một mặt giúp đỡ, tư vấn cho các doanh nghiệp, mang lại hiệu quả cho sự phát triển chung của toàn ngành. Mặt khác, giúp cho các ngân hàng có được những thông tin chính xác về doanh nghiệp, hiểu rõ hơn về thế mạnh, năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp trong ngành. Đây là nguồn thông tin rất cần thiết cho các ngân hàng khi cấp tín dụng cho các doanh nghiệp.

### **3.2.3.4. Giải pháp hỗ trợ khác:**

NHNN kết hợp với Bộ tài chính xây dựng chính sách thu thuế cao (thuế sử dụng tiền mặt) đối với các doanh nghiệp có trên 30% doanh thu hoạt động kinh doanh bằng tiền mặt mà không dùng hình thức thanh toán chuyển khoản qua ngân hàng.



Để đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong việc cung cấp các báo cáo tài chính của doanh nghiệp nhằm tạo cơ sở tin cậy cho các Ngân hàng trong khi cho vay được an toàn. Kiến nghị: Bộ tài chính nên quy định doanh nghiệp đã hoạt động 3 năm, yêu cầu báo cáo tài chính phải được kiểm toán, trường hợp các doanh nghiệp không chấp hành nghiêm túc xử phạt hành chính, hoặc đối với những doanh nghiệp có vốn lớn, bắt buộc phải kiểm toán.

### **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Từ phân tích những nguyên nhân gây ra tồn tại trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Sài Gòn tại Chương 2, Chương 3 đã đưa ra một số giải pháp cả vi mô và vĩ mô thiết nghĩ nên được SCB quan tâm, xem xét để hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng phát triển một cách an toàn và hiệu quả.

Các biện pháp vi mô áp dụng trong nội bộ SCB đi từ định hướng kinh doanh, chính sách quản trị, nguồn nhân lực, công nghệ cần phải được thực hiện đồng thời và hiệu quả thì mới có thể tạo ra sự sự bức phá cho SCB trên con đường cạnh tranh trong giai đoạn hội nhập WTO hiện nay.

Các biện pháp vĩ mô và hỗ trợ có liên quan đến NHNN và các ban ngành chức năng cũng cần phải được thực hiện trong thời gian sớm nhất để có thể thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế cũng như của ngành kinh doanh ngân hàng, trong đó có SCB.

## KẾT LUẬN

Kinh doanh ngân hàng luôn là một ngành hết sức nhạy cảm và đầy rủi ro trong nền kinh tế. Sự tăng trưởng và phát triển của ngành ngân hàng có tác động mạnh mẽ đến nền kinh tế, giúp luân chuyển tiền nhàn rỗi từ nơi thừa đến nơi thiếu, cung ứng vốn cho các chủ thể trong nền kinh tế. Đồng thời mọi thay đổi trong các chính sách kinh tế, sự hưng thịnh hay suy thoái của nền kinh tế cũng tác động ngược trở lại đối với ngành ngân hàng. Do đó, sự phát triển an toàn và hiệu quả của hệ thống ngân hàng là một yếu tố quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế. Trong tình hình chung của các NHTM Việt Nam hiện nay, tín dụng là hoạt động chủ yếu đem lại nguồn thu lớn trong cơ cấu thu nhập của các ngân hàng. Để đảm bảo cho hoạt động tín dụng luôn an toàn và hiệu quả, các NHTM phải chú trọng đến chất lượng của hoạt động này. Có nhiều nguyên nhân tác động đến chất lượng hoạt động tín dụng. Nguyên nhân khách quan xuất phát từ môi trường kinh tế; pháp lý; năng lực kinh doanh của khách hàng. Nguyên nhân chủ quan xuất phát từ chính sách, quy trình tín dụng; hệ thống kiểm soát nội bộ; công tác tổ chức; nhân sự; và công nghệ của chính các ngân hàng. Các nhân tố này trực tiếp hoặc gián tiếp tác động làm cho hoạt động tín dụng luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, đòi hỏi phải có sự quản lý chặt chẽ.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) là một ngân hàng bậc trung của Việt Nam, đang củng cố các mặt hoạt động để xây dựng thương hiệu SCB trở thành một tập đoàn tài chính vững mạnh. Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động được SCB chú trọng nhiều nhất do nguồn thu từ tín dụng hiện đang là nguồn thu chủ yếu. Tuy nhiên, nhiều vấn đề đang còn tồn tại trong hoạt động này làm cho chất lượng các khoản cho vay chưa cao, có thể gây ra tổn thất cho ngân hàng bất cứ lúc nào. Căn cứ trên những tồn tại này cũng như định hướng phát triển của SCB trong thời gian tới, tác giả đã đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại SCB.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tạ Thị Kiều An (1997-1998), *Quản trị chất lượng*, Bộ môn Quản Trị chất lượng và Quản Công Nghệ - Đại học kinh tế.
2. Thuận An, *Sửa đổi Quyết định 493/QĐ-NHNN: Tăng độ an toàn cho hoạt động Ngân hàng*, Thời báo Ngân hàng ngày 22/05/2007.
3. Thái Bá Cần (2002), *Khai thác nguồn vốn tín dụng Nhà nước ưu đãi cho đầu tư phát triển*, NXB Tài Chính.
4. Đặng Chu Cấp – Trần Bình Trọng (đồng chủ biên, 2004), *Giáo trình kinh tế chính trị Mác – Lênin*, NXB Chính Trị Quốc Gia – Hà Nội.
5. Nguyễn Ngọc Dũng (2005), *Tìm hiểu luật các Tổ chức tín dụng (sửa đổi bổ sung năm 2004)*
6. Nguyễn Duệ (chủ biên, 2001), *Quản trị Ngân hàng*, Học viện Ngân hàng, NXB Thống Kê
7. Dương Thị Bình Minh (1997), *Lý Thuyết tài chính - tiền tệ*, NXB Giáo Dục.
8. Trần Huy Hoàng (chủ biên, 2007), *Quản Trị Ngân hàng Thương Mại*, NXB Lao Động Xã Hội.
9. Lê Thị Tuyết Hoa (chủ biên, 2003), *Lý Thuyết Tiền tệ - Ngân hàng*, Học Viện Ngân hàng.
10. Trâm Thị Xuân Hương (2004), *Các giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng của các Ngân hàng thương mại Việt Nam trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM.
11. Nguyễn Thị Mùi, *Quản trị Ngân hàng Thương Mại*, NXB Tài Chính
12. Võ Mười (2007), *Để thực hiện hiệu quả việc cơ cấu lại thời hạn trả nợ*, Tạp chí Ngân hàng số 06/2007.

13. Nguyễn Thị Nhung (chủ nhiệm đề tài, 2001), *Nâng cao vai trò tín dụng Ngân hàng đối với sự phát triển kinh tế các tỉnh Nam Bộ*, Đề tài nghiên cứu khoa học.
14. Lưu Thanh Tâm (2003), *Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế* - NXB Đại học Quốc Gia Tp.HCM
15. Lê Đức Thúy (2005), *Chỉ thị 02/2005/CT-NHNN ngày 20/04/2005 về việc nâng cao chất lượng tín dụng, tăng trưởng tín dụng phù hợp với k3 năng huy động vốn và kiểm soát rủi ro, bảo đảm an toàn hệ thống*, Ngân hàng Nhà nước.
16. Nguyễn Văn Tiến (1999), *Quản trị rủi ro trong kinh doanh Ngân hàng*, NXB Thống Kê Hà Nội
17. Lê Văn Tư (2005), *Quản trị Ngân hàng Thương Mại*, NXB Tài Chính – Hà Nội
18. Nguyễn Đình Tự, *Một số vấn đề về quan hệ giữa thanh tra Ngân hàng và các Tổ chức tín dụng trong hoạt động giám sát và thanh tra*, Tạp chí Ngân hàng số 09/2006.
19. Bản tin thông tin tín dụng số 10/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 6-7.
20. Bản tin thông tin tín dụng số 11/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 7-8.
21. Bản tin thông tin tín dụng số 12/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 6-7.
22. Bản tin thông tin tín dụng số 13/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 9-10.
23. Bản tin thông tin tín dụng số 14/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 6-7.
24. Bản tin thông tin tín dụng số 15/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 8-9.

25. Bản tin thông tin tín dụng số 16/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 7-8.
26. Bản tin thông tin tín dụng số 17/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 7.
27. Bản tin thông tin tín dụng số 17/2007, *Số liệu về tổng dư nợ của các TCTD đến cuối tháng 07/2007*, trang 14.
28. Bản tin thông tin tín dụng số 18/2007, *Quản lý nợ xấu – Nguyên tắc của Basel về quản lý nợ xấu*, trang 6.
29. Báo cáo thường niên năm 2005, 2006 của SCB
30. Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh tháng 06, 07/2007 của SCB.
31. Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh sơ kết 9 tháng đầu năm 2007 của SCB.
32. Báo cáo phân tích tình hình cạnh tranh tháng 09/2007 của Phòng Quản lý Rủi ro thị trường SCB.
33. Báo cáo phân tích cạnh tranh thương hiệu tháng 09/2007 của Phòng Quản lý Rủi ro thị trường SCB.
34. Báo cáo về việc tiếp nhận và trả lời ý kiến khách hàng tháng 09/2007 của Phòng Dịch vụ khách hàng và Tiếp thị sản phẩm SCB.
35. Báo cáo tình hình hoạt động tín dụng đối với Doanh nghiệp vừa và nhỏ ngày 17/11/2007 của SCB.
36. Báo cáo tình hình tình dụng ngắn hạn, trung và dài hạn năm 2005, 2006, tháng 07/2007 của SCB.

**PHỤ LỤC 1:**  
**HỆ THỐNG CÁC BẢNG BIỂU**

**BẢNG 2.1: SỰ TĂNG TRƯỞNG VỐN ĐIỀU LỆ CỦA SCB QUA CÁC NĂM:**

*(ĐVT: tỷ đồng)*

<b>Năm</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>Tháng 04/2007</b>	<b>Tháng 12/2007 (dự kiến)</b>
<b>Vốn điều lệ</b>	150	271	600	1.200	2.200

*(Nguồn: Tổng hợp, Báo cáo thường niên của SCB năm 2005, 2006)*

**BẢNG 2.2: TĂNG TRƯỞNG NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG TỪ TCTD,  
TCKT VÀ DÂN CƯ**

*(Đơn vị: Tỷ đồng)*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2003</b>	<b>Năm 2004</b>	<b>Năm 2005</b>	<b>Năm 2006</b>	<b>Tháng 07/2007</b>
Tiền gửi của TCTD	438	662	1.952	5.299	5.571
Tiền gửi của TCKT & Dân cư	588	1.409	1.616	3.575	8.264
<b>Tổng cộng</b>	<b>1.026</b>	<b>2.071</b>	<b>3.568</b>	<b>8.874</b>	<b>13.835</b>

*(Nguồn: Báo cáo tài chính của SCB năm 2004, 2005, 2006, báo cáo hoạt động kinh doanh tháng 07/2007 của SCB)*

**BẢNG 2.3: TỔNG DƯ NỢ TÍN DỤNG CỦA SCB TỪ 2003 – THÁNG 7/2007**

*ĐVT: tỷ đồng*

<b>Năm</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>07/2007</b>
<b>Tổng dư nợ</b>	1.004	1.813	3.357	8.203	13.341

*(Nguồn: Báo cáo tài chính của SCB năm 2004, 2005, 2006, báo cáo hoạt động kinh doanh tháng 07/2007 của SCB)*

**BẢNG 2.4: THU NHẬP TỪ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ VÀ KINH DOANH NGOẠI HỐI CỦA SCB**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2005	Năm 2006	So sánh
Chênh lệch thu chi hoạt động TTQT	0,17	1,144	0,974
Lãi từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	0,6459	-0,149	-0,7949

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh ngân hàng TMCP Sài Gòn năm 2005,2006)*

**BẢNG 2.5: KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA SCB TỪ 2003 – 07/2007**

*(Đơn vị: triệu đồng)*

Chỉ tiêu	Năm 2003	Năm 2004	Năm 2005	Năm 2006	Tháng 07/2007
Tổng thu nhập	67,792	203,160	304,230	791,433	914,000
Tổng chi phí	69,014	184,038	257,535	618,746	742,000
Lợi nhuận trước thuế	(1,222)	19,122	46,695	154,232	172,000
Giảm vốn điều lệ cần trừ lỗ	1,276	-	-	-	-
Lợi nhuận sau thuế	54	17,347	33,295	111,298	116,960

*(Nguồn: tổng hợp, báo cáo tài chính năm 2004, 2005, 2006 của SCB)*

**BẢNG 2.6: CƠ CẤU TÍN DỤNG PHÂN THEO THỜI HẠN:**

*(ĐVT: tỷ đồng)*

Loại hình	Năm 2005		Năm 2006		Tháng 07/2007	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
Tín dụng ngắn hạn	2,511	75%	6,553	79%	11,074	83%
Tín dụng trung dài hạn	846	25%	1,650	21%	2,267	17%
<b>Tổng cộng</b>	<b>3,357</b>		<b>8,203</b>		<b>13,341</b>	

*(Nguồn: Báo cáo tín dụng ngắn hạn, trung dài hạn năm 2005, 2006, tháng 07/2007 của SCB)*



**BẢNG 2.7: CƠ CẤU TÍN DỤNG PHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG***ĐVT: tỷ đồng*

<b>Đối tượng khách hàng</b>	<b>Năm 2005</b>		<b>Năm 2006</b>		<b>Tháng 07/2007</b>	
	<b>Dư nợ</b>	<b>Tỷ trọng</b>	<b>Dư nợ</b>	<b>Tỷ trọng</b>	<b>Dư nợ</b>	<b>Tỷ trọng</b>
Doanh nghiệp nhà nước	148	4,41%	242	2,96%	393	2,95%
Hợp tác xã	82	2,44%	324	3,95%	524	3,92%
Công ty cổ phần, TNHH	2.018	60,10%	4.690	57,16%	7.636	57,23%
Doanh nghiệp tư nhân, hộ cá thể	1.109	33,05%	2.947	35,93%	4.788	35,88%
<b>Tổng cộng</b>	<b>3,357</b>		<b>8,203</b>		<b>13,341</b>	

*(Nguồn: Báo cáo tín dụng theo loại hình năm 2005, 2006, tháng 07/2007 của SCB)*

**BẢNG 2.8: CƠ CẤU TÍN DỤNG PHÂN THEO NGÀNH KINH TẾ***ĐVT: triệu đồng*

Ngành kinh tế	Năm 2005		Năm 2006		Tháng 07/2007	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
Nông lâm nghiệp	27.011	0,8%	24.620	0,3%	48.027	0,36%
Thủy sản	44.416	1,32%	74.630	0,91%	213.456	1,6%
Công nghiệp chế biến	167.262	4,98%	439.051	5,35%	693.732	5,2%
Xây dựng	255.789	7,62%	853.675	10,41%	995.238	7,46%
Thương nghiệp, sửa chữa xe có động cơ, mô tô, xe máy, đồ dùng cá nhân và gia đình	53.695	1,60%	125.562	1,53%	173.433	1,3%
Khách sạn và nhà hàng	413.196	12,30%	348.175	4,24%	208.119	1,56%
Vận tải, kho bãi và thông tin liên lạc	95.701	2,85%	208.861	2,54%	276.159	2,07%
Hoạt động liên quan đến kinh doanh tài sản và dịch vụ tư vấn	166.523	4,96%	162.493	1,98%	225.463	1,69%
Hoạt động phục vụ cá nhân và cộng đồng	2.118.875	63,11%	5.937.075	72,36%	10.480.689	78,56%
Các ngành khác	14.668	0,43%	29.748	0,36%	26.682	0,2%
<b>Tổng cộng</b>	<b>3.357.136</b>		<b>8.203.890</b>		<b>13.340.998</b>	

*(Nguồn: Báo cáo tín dụng theo ngành nghề năm 2005, 2006, tháng 07/2007 của SCB)*

**BẢNG 2.9: TỶ LỆ CHO VAY PHÂN THEO THỜI HẠN CỦA MỘT SỐ  
NHTMCP TRÊN ĐỊA BÀN TP.HCM TÍNH ĐẾN 31/07/2007**

*DVT: tỷ đồng*

STT	NGÂN HÀNG	TỔNG DƯ NỢ					
		Ngắn hạn	Tỷ lệ	Trung dài hạn	Tỷ lệ	Tổng cộng	Tỷ lệ
1	NH TMCP Á Châu	12.785	55%	10.460	45%	23.245	100%
2	NH TMCP Sài Gòn Thương Tín	12.905	65%	6.949	35%	19.854	100%
3	NH TMCP Sài Gòn	11.074	83%	2.267	17%	13.341	100%
4	NH TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam	9.923	78%	2.799	22%	12.722	100%
5	NH TMCP Đông Á	8.671	79%	2.305	21%	10.976	100%
6	NH TMCP Phương Đông	2.786	52%	2.571	48%	5.357	100%
7	NH TMCP Phát Triển Nhà Tp.HCM	1.953	59%	1.357	41%	3.310	100%
8	NH TMCP An Bình	1.424	50%	1.423	50%	2.847	100%
9	NH TMCP Nam Việt	1.035	55%	847	45%	1.882	100%

*(Nguồn: tổng hợp, báo cáo của Phòng Rủi ro Thị trường SCB)*

## PHỤ LỤC 2

### CÁC CHỈ TIÊU PHẢN ẢNH CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG

#### 1. Tỷ lệ nợ quá hạn:

Là tỷ lệ phần trăm giữa tổng số nợ quá hạn trên tổng dư nợ cho vay.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Tổng số nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng tín dụng, NHTM khi cho vay phải thu hồi vốn và lãi đúng hạn. Nếu đến hạn khách hàng không trả hết nợ, ngân hàng chuyển toàn bộ dư nợ còn lại sang nợ quá hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn cao chứng tỏ chất lượng tín dụng càng yếu kém. Theo quy định của NHNN, tỷ lệ này phải được kiểm soát trong phạm vi không quá 5%.

Tùy theo mức độ và thời gian quá hạn thanh toán mà ngân hàng sẽ phân nợ quá hạn thành các loại sau:

- Nợ cần chú ý (nhóm 2): các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.
- Nợ dưới tiêu chuẩn (nhóm 3): Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng tổn thất một phần nợ gốc và lãi
- Nợ nghi ngờ (nhóm 4): Các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là khả năng tổn thất cao.

- Nợ có khả năng mất vốn (nhóm 5): các khoản nợ được tổ chức tín dụng đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

## **2. Thời gian giải quyết hồ sơ bình quân:**

Thời gian giải quyết hồ sơ khách hàng là giai đoạn thẩm định và tác nghiệp trong nội bộ ngân hàng từ khi nhận đủ hồ sơ đến khi giải ngân cho khách hàng. Đây là yếu tố phản ánh khía cạnh chất lượng sản phẩm vì lợi ích của khách hàng.

## **3. Dư nợ bình quân của mỗi Cán bộ tín dụng:**

Đây là số dư nợ trung bình một CBTD quản lý. Nếu số dư nợ này càng lớn thì CBTD sẽ càng có ít thời gian đầu tư kỹ vào từng hồ sơ tín dụng khi xem xét cho vay. Do đó, Ban lãnh đạo ngân hàng cần nắm rõ tính chất và mức độ phát sinh của từng hồ sơ tín dụng cũng như năng lực và trình độ của từng CBTD để phân công công việc cho CBTD nhằm đảm bảo được chất lượng công việc cũng như hiệu quả công việc của ngân hàng.

## **4. Tỷ lệ từ chối cho vay:**

Đây là tỷ lệ phần trăm giữa số hồ sơ mà Ngân hàng từ chối cho vay so với tổng số hồ sơ tiếp nhận.

$$\text{Tỷ lệ từ chối} = \frac{\text{Số hồ sơ từ chối cho vay}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận}} \times 100$$

Tỷ lệ này càng cao cho thấy Ngân hàng càng có sự sàng lọc hồ sơ trước khi cho vay, thể hiện chất lượng tín dụng càng tốt.

## **5. Mức độ hài lòng của khách hàng:**

Đây là chỉ tiêu đo lường khả năng cung ứng sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng và thể hiện qua sự trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

### PHỤ LỤC 3

**BẢNG 2.12: TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG Ý KIẾN QUA CÁC KÊNH TIẾP NHẬN  
THÁNG 09/2007**

Kênh tiếp nhận ý kiến	Tổng số	Sản phẩm	Thái độ phục vụ	Mạng lưới	Nhân sự	Cổ đông	Thông tin khách hàng	Khác
Hotline 9202222	48	29	1	5		1	2	10
Tổng đài 9206501-179	167	132	2	10		4	4	15
Thư điện tử	19	8	1	2	5	1		2
Hộp thư góp ý	12	4	5					3
<b>Tổng cộng</b>	<b>246</b>	<b>173</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>30</b>

(Nguồn: Báo cáo của Phòng Dịch vụ khách hàng và phát triển sản phẩm tháng 09/2007)

**BẢNG 2.13: TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG Ý KIẾN THEO TÍNH CHẤT VÀ THỜI  
GIAN THÁNG 09/2007**

STT	Các chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Tổng số các cuộc gọi đến Bộ phận Chăm sóc khách hàng	225	100
2	Số lượng cuộc gọi đến được tiếp nhận	205	91.1
3	Số lượng cuộc gọi bị nhỡ	20	8.9
4	Số lượng cuộc gọi bình quân 1 ngày	8	
5	Thời lượng trung bình mỗi cuộc gọi (phút)	3.02	

(Nguồn: Báo cáo của Phòng Dịch vụ khách hàng và phát triển sản phẩm tháng 09/2007)