

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NGUYỄN THÙY TRANG

**PHÁT TRIỂN CHO VAY DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

HÀ NỘI - NĂM 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NGUYỄN THÙY TRANG

**PHÁT TRIỂN CHO VAY DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Chuyên ngành: Tài chính ngân hàng

Mã số: 60 34 02 01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. Nguyễn Trọng Thản

HÀ NỘI - NĂM 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “*Phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu được nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, xác thực và luận văn này chưa được ai công bố trong bất kỳ một công trình nghiên cứu nào

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình trước nhà trường và những quy định pháp luật.

Hà Nội, tháng 11 năm 2016

Người cam đoan

Nguyễn Thùy Trang

LỜI CẢM ƠN

Với lòng biết ơn sâu sắc, tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn tới:

Các Thầy giáo, Cô giáo, đã trang bị kiến thức trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu tại Học viện Hành chính;

PGS.TS. Nguyễn Trọng Thảo, thầy giáo hướng dẫn khoa học đã giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu để hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 6 năm 2017

TÁC GIẢ

Nguyễn Thùy Trang

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	CN	Chi nhánh
3	CTCP	Công ty cổ phần
4	DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
5	DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
6	DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
7	DN	Doanh nghiệp
8	GHTD	Giới hạn tín dụng
9	KH	Kế hoạch
10	KHBL	Khách hàng bán lẻ
11	NHNN	Ngân hàng nhà nước
12	NHTM	Ngân hàng thương mại
13	TCTD	Tổ chức tín dụng
14	TH	Thực hiện
15	TMCP	Thương mại cổ phần
16	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
17	TSDB	Tài sản đảm bảo
18	VCB	Vietcombank Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

PHẦN MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY VÀ PHÁT TRIỂN
HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI..... 7

1.1. Hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường 7

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại 7

1.1.2. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại 8

1.1.3. Khái quát hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại 11

1.1. Những vấn đề cơ bản về Doanh nghiệp nhỏ và vừa..... 13

1.2.1. Khái niệm Doanh nghiệp nhỏ và vừa..... 13

1.2.2. Đặc điểm chủ yếu của Doanh nghiệp nhỏ và vừa 14

1.3. Hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa 15

1.3.1. Vai trò của vốn vay ngân hàng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa 15

1.3.2. Các nội dung cơ bản của hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại 17

1.4. Phát triển hoạt động cho vay đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa 18

1.4.1. Nội dung phát triển hoạt động cho vay đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa 18

1.4.2. Công tác phát triển hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa 19

1.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá tình hình phát triển hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ
và vừa của Ngân hàng thương mại 20

1.4.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của NHTM đối với Doanh
nghiệp nhỏ và vừa..... 21

Kết luận chương 1 31

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI
DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH 32

2.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.....	32
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	32
2.1.2. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.....	33
2.2. Tình hình phát triển các Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh.....	39
2.2.1. Khái quát chung về hệ thống Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh	39
2.2.2. Đặc điểm của các Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại QuảngNinh.....	41
2.3. Thực trạng hoạt động cho vay đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Vietcombank Quảng Ninh.....	43
2.3.1. Thực trạng công tác phát triển hoạt động cho vay.....	43
2.3.2. Thực trạng về các chỉ tiêu phản ánh tình hình phát triển hoạt động cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Vietcombank Quảng Ninh.....	51
2.4. Tổng hợp đánh giá cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.....	62
2.4.1. Những kết quả đạt được.....	62
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân:	63
Kết luận chương 2:.....	66
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH	67
3.1. Chủ trương phát triển các Doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	67
3.1.1. Chủ trương của Nhà nước	67
3.1.2. Chủ trương của Tỉnh Quảng Ninh.....	70
3.2. Định hướng cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.....	72
3.2.1. Định hướng chung của Chi nhánh.....	72
3.2.2. Định hướng cho vay đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa của Chi nhánh.....	74
3.3. Giải pháp phát triển cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh	74
3.3.1. Nâng cao hiệu quả của công tác khách hàng	74
3.3.2. Cải thiện các điều kiện về cho vay liên quan đến nhận tài sản bảo đảm	77

3.3.3. Phát triển thêm một số sản phẩm cho vay dành cho Doanh nghiệp nhỏ và vừa ...	80
3.3.4. Kiểm soát tốt chất lượng cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa	82
3.4. Một số kiến nghị	85
3.4.1. Một số kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước	85
3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam	86
3.4.3. Kiến nghị đối với các Doanh nghiệp nhỏ và vừa	87
Kết luận chương 3:	91
KẾT LUẬN	92
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	94

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Quảng Ninh giai đoạn 2013 – 2015	34
Bảng 2.2: Một số chỉ tiêu tín dụng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2013 - 2015	37
Bảng 2.3: Tổng kết kết quả hoạt động dịch vụ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2013 – 2015	38
Bảng 2.4: Số liệu thanh toán quốc tế của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2015	39
Bảng 2.5: Thu nhập từ cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh năm 2014-2015	59
Bảng 2.6: Tỷ lệ nợ xấu cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh năm 2014-2015	60
Bảng 3.1 : Kế hoạch kinh doanh năm 2016	73
Bảng 3.2. Chỉ tiêu kế hoạch kỳ vọng cho vay các Doanh nghiệp nhỏ và vừa	78

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu 2.1: Số dư huy động vốn của một số Ngân hàng thương mại tại Quảng Ninh (từ năm 2013 đến 2015)	35
Biểu 2.2: Dư nợ cho vay của một số Ngân hàng thương mại tại Quảng Ninh (từ năm 2013 đến 2015)	36
Biểu 2.3: Số lượng DNNVV đang hoạt động phân theo ngành kinh tế tại Quảng Ninh tháng 6/2015	41
Biểu 2.4: Tình hình phân bố DNNVV theo địa bàn tỉnh Quảng Ninh	42
Biểu 2.5: Số lượng DNNVV đang quan hệ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh và trên địa bàn Quảng Ninh các năm 2013-2015	52
Biểu 2.6: Cơ cấu dư nợ cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa	53
theo ngành nghề kinh doanh	53
Biểu 2.7: Dư nợ cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa của các	55
Ngân hàng thương mại tại Quảng Ninh	55
Biểu 2.8: Cơ cấu cho vay tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh các năm từ 2013-2015	56
Biểu 2.9: Thị phần cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh năm 2013	57
Biểu 2.10: Thị phần cho vay DNNVN tại Quảng Ninh năm 2015	57
Biểu 2.11: Chất lượng phân loại nợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa theo ngành kinh tế năm 2015	61

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Là một nước có nền kinh tế mới nổi, nhu cầu đầu tư sản xuất ở Việt Nam hiện nay ngày càng cao và số doanh nghiệp đã có sự gia tăng vượt bậc, đặc biệt là các Doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV).

Cũng như các quốc gia đang phát triển khác, lực lượng DNNVV Việt Nam ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế thị trường, góp phần đắc lực thực hiện công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước. Tuy nhiên vấn đề về vốn luôn là một trong những trở ngại lớn đối với các DNNVV, khiến cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp này còn nhiều khó khăn.

Hiện nay, phần lớn NHTM đã xác định bộ phận DNNVV là một trong số nhóm khách hàng mục tiêu, trong đó có Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh (VCB Quảng Ninh). Những năm vừa qua, hoạt động cho vay DNNVV của VCB Quảng Ninh đã đạt được những kết quả nhất định, nhưng chưa đạt được mục tiêu đề ra, chưa khai thác hết tiềm năng của địa phương cũng như chưa đáp ứng kịp thời nhu cầu của nền kinh tế.

Vi vậy, việc nghiên cứu thực trạng cho vay DNNVV và đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay đối tượng doanh nghiệp này tại chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh là việc làm cần thiết. Xuất phát từ những lý do đó, tôi lựa chọn đề tài: ***Phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.***

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn

Liên quan tới những vấn đề lý luận về hoạt động tín dụng đầu tư của Ngân hàng Phát triển Việt Nam có thể kể đến một số nghiên cứu như:

Luận án Thạc sĩ kinh tế của tác giả Đặng Ngọc Việt (2013), *Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng*, Đại học kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Luận văn đã hệ thống hóa, tổng hợp và phân tích cơ sở lý luận về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại. Phân tích, đánh giá thực trạng mở

rộng cho vay cá nhân, tiến hành thu thập ý kiến khách hàng cá nhân vay vốn tại VCB Đà Nẵng. Tác giả đã đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng cho vay Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng. Tuy nhiên, luận văn nghiên cứu giới hạn về thực tế hoạt động cho vay cá nhân tại Vietcombank Đà Nẵng trong thời gian đoạn từ năm 2009 – 2011, nên đề tài còn thiếu tính thời sự, tính chất đặc điểm của địa bàn, cũng như chỉ nghiên cứu chung tất cả đối tượng Khách hàng cá nhân chưa chú trọng đến khách hàng Doanh nghiệp nhỏ và vừa nên chưa thể áp dụng vào điều kiện hiện nay của chi nhánh Vietcombank Quảng Ninh.

Luận văn Thạc sĩ kinh tế của tác giả Điền Nguyên (2012), *Mở rộng hoạt động cho vay doanh nghiệp tại ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam chi nhánh Gia Lai*, Đại học kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Luận văn đã hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về mở rộng hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp tại ngân hàng. Phân tích thực trạng mở rộng hoạt động cho vay doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai. Tác giả đã đề xuất những giải pháp mở rộng hoạt động cho vay doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai. Tuy nhiên, luận văn đã thực hiện việc đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp nói chung, đề ra các giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với đối tượng này, chưa đi cụ thể đến đối tượng DNNVV.

Luận văn thạc sĩ kinh tế của tác giả Võ Thị Hồng Hiền (2011), *Phát triển dịch vụ tín dụng bán lẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam chi nhánh Quảng Ngãi*, Đại học kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Luận văn đã nghiên cứu và hệ thống hóa các vấn đề lý luận về phát triển dịch vụ tín dụng bán lẻ của Ngân hàng thương mại, phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ngãi. Tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ngãi. Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng chỉ dừng lại ở việc đánh giá phát triển cho vay bán lẻ nói chung, chưa đi sâu vào phân tích đánh giá thúc đẩy cho

vay đối với khách hàng DNNVV, mặt khác đặc điểm về vị trí địa lý, con người, kinh tế - xã hội ở Quảng Ngãi có nhiều điểm khác với Quảng Ninh.

Bài viết nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Quỳnh, Nguyễn Thị Dung, Nguyễn Thanh Tú (2016), *Chính sách tài chính hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa: Thực trạng và một số kiến nghị*, Cổng thông tin điện tử bộ tài chính – viện chiến lược và chính sách tài chính, đã chỉ ra chính sách hỗ trợ tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam như: Quỹ Bảo lãnh tín dụng doanh nghiệp nhỏ và vừa, cung cấp tín dụng, Quỹ Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa, mặt bằng sản xuất, phát triển nguồn nhân lực....

Trên cơ sở tóm lược các công trình nghiên cứu từ trước đến nay cho thấy mảng đề tài về phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa nói chung mới chỉ đề cập đến những vấn đề chung chung về tín dụng cá nhân; hoặc chỉ phản ánh thực trạng tín dụng cho vay các đối tượng của một địa phương nhất định. Bởi vậy, những giải pháp đưa ra còn thiếu tính thực tiễn nên chưa thể áp dụng một cách có hiệu quả vào tình hình cụ thể của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh nói riêng. Mặt khác, hiện nay tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh chưa có công trình nghiên cứu nào liên quan đến hoạt động cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa. Do vậy, khi lựa chọn đề tài nghiên cứu “Phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh” tác giả sẽ kế thừa những thành tựu đã đạt được về mặt lý luận đồng thời, tác giả sẽ tập trung nghiên cứu, khai thác những vấn đề thực tiễn một cách cụ thể và sâu sắc hơn. Quán triệt nguyên tắc thống nhất giữa lý luận với thực tiễn để từ đó tìm ra được một hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện Phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.

3. Mục tiêu của đề tài

Phân tích cơ sở lý luận về Doanh nghiệp nhỏ và vừa và hoạt động cho vay của các NHTM đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Đánh giá đúng thực trạng hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh.

Đề xuất một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay tại Chi nhánh Ngân hàng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Phạm vi nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu thực trạng cho vay nói chung và cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa nói riêng tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh.

Giới hạn thời gian cập nhật số liệu từ 2013 - 2015

5. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu phục vụ phân tích trong luận văn

5.1. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thống kê, tổng hợp số liệu qua các năm tạo cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng phát triển hoạt động cho vay đối với DNNVV tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.

Phương pháp so sánh theo thời gian và không gian giữa các NHTM trên cùng địa bàn nhằm đánh giá quá trình phát triển hoạt động cho vay đối với DNNVV của VCB Quảng Ninh so với các NHTM khác trên thị trường.

Phương pháp phân tích chi tiết: phân tích chi tiết nhằm tìm hiểu xác định nguyên nhân, yếu tố ảnh hưởng đến đối tượng nghiên cứu của đề tài.

5.2. Thu thập số liệu

Trên cơ sở nguồn số liệu của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh (VCB Quảng Ninh) về hoạt động cho vay nói chung và cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa nói riêng từ năm 2013 – 2015.

Luận văn cũng sử dụng một số số liệu tổng hợp về tình hình Nguồn vốn và sử dụng vốn của các TCTD hoạt động trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2010-2015.

Đồng thời, luận văn cũng sử dụng số liệu về các vấn đề kinh tế, xã hội trên cả nước nói chung và trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh nói riêng được đăng trên báo cáo, tạp chí, Internet để trích dẫn, phân tích làm sáng tỏ vấn đề.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

Làm sáng tỏ những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay đối với DNN&V và đặc điểm của hoạt động này.

Đánh giá những mặt được và chưa được của hoạt động cho vay đối với DNN&V tại VCB Quảng Ninh.

Đề xuất các giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện hoạt động cho vay đối với DNN&V tại VCB Quảng Ninh trong thời gian tới phù hợp với yêu cầu của Khách hàng cũng như yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng cao của nền kinh tế Việt Nam, cũng như hệ thống tài chính, Ngân hàng của Việt Nam.

Ý nghĩa thực tiễn: Kết quả nghiên cứu giúp đưa ra một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.

Từ những nghiên cứu trên, giúp chỉ ra những mặt được và chưa được của hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh, giúp cán bộ quản lý điều hành tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ công nhân viên, từ đó có các sắp xếp phù hợp. Thực hiện luân chuyển sắp xếp cán bộ cho phù hợp với yêu cầu công việc, năng lực của cán bộ công nhân viên. Thực hiện đào tạo bổ sung các kỹ năng còn thiếu, còn yếu kém. Có chính sách khen thưởng, động viên phù hợp để thúc đẩy động lực làm việc của cán bộ, công nhân viên Chi nhánh.

Từ những kết quả của nghiên cứu cũng giúp cán bộ quản lý điều hành tiến hành nghiên cứu, đề xuất, điều chỉnh sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng mình sao cho phù hợp với yêu cầu ngày càng cao của Khách hàng. Ngày một nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như làm phong phú sản phẩm dịch vụ Ngân hàng. Tăng tính cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh trên địa bàn, cũng như trên Toàn quốc.

Đối với cán bộ, công nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ chăm sóc Khách hàng từ những kết quả của nghiên cứu có thể có được những đánh giá cụ thể về bản thân. Từ đó nhìn nhận ra những ưu điểm, khuyết điểm của bản thân. Bổ sung

những thiết sót về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc Khách hàng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Phát huy những điểm mạnh, qua đó ngày càng hoàn thiện bản thân, tăng cường sự hài lòng của Khách hàng trong giao dịch với Ngân hàng.

Từ những ý nghĩa nêu trên, có thể thấy việc nghiên cứu một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh là hết sức cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.

7. Kết cấu của luận văn

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Chương 2: Thực trạng cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

NHTM xuất hiện từ rất lâu đời trên thế giới, bắt nguồn từ nhu cầu gửi tiền của các nhà buôn và khả năng bảo quản tiền của những người thợ vàng. Những nhà buôn giàu có với gia sản khổng lồ thường tích trữ của cải bằng vàng và gửi giấu ở những người thợ vàng, đồng thời những người kinh doanh nhỏ lẻ lại rất cần tiền để kinh doanh buôn bán. Bên cạnh những người thợ vàng nhanh nhậy, một số nhà quý tộc khác cũng nhận ra tính vô danh của tiền, có thể dùng tiền gửi của người này để cho vay lấy lãi đối với người khác, sau đó đến hạn thanh toán cho người gửi sẽ thu hồi tiền trở lại. Từ đó những người thợ vàng trở nên giàu có, và hình thức đầu tiên của NHTM đã ra đời.

Ngày nay, với sự phát triển chóng mặt của nền kinh tế thế giới, hệ thống NHTM ngày càng đóng vai trò quan trọng. Mạng lưới NHTM không chỉ nằm trong lãnh thổ nội địa, mà còn mở rộng ra khu vực và quốc tế, phục vụ nhu cầu xuất nhập khẩu và giao thương giữa các nước. NHTM là thành phần không thể thiếu trong mọi hoạt động kinh doanh của mỗi quốc gia.

Về định nghĩa NHTM, đã có nhiều quan điểm cũng như định nghĩa khác nhau, nhưng nhìn chung đều xem xét NHTM với vai trò là một trung gian tài chính trong nền kinh tế thị trường.

Tại Việt Nam, Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 định nghĩa: “NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác nhằm mục tiêu lợi nhuận”. Trong đó, “hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau

đây: nhận tiền gửi, cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản” (Trích: Luật các tổ chức tín dụng năm 2010).

Trong nền kinh tế thị trường, NHTM đóng vai trò là một trung gian tài chính, làm nhiệm vụ điều phối lại nguồn vốn trên thị trường nhằm đáp ứng nhu cầu tiết kiệm và đầu tư của xã hội. Với sự tham gia của NHTM, nền kinh tế trở nên sôi động hơn, tiết kiệm được thời gian và chi phí, kích thích tăng trưởng và đầu tư.

Xét trên phương diện là một tổ chức pháp nhân, NHTM cũng hoạt động như một doanh nghiệp và chịu sự điều chỉnh của các Bộ luật ngoài ngành như Luật Dân sự, Luật doanh nghiệp, Luật Đầu tư,... và bao gồm nhiều loại hình khác nhau phù hợp với nhu cầu đa dạng của xã hội.

Căn cứ vào hình thức sở hữu có thể chia NHTM thành các loại hình như sau: Ngân hàng thương mại nhà nước, ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng liên doanh, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng 100% vốn nước ngoài. Cùng với quá trình mở cửa hội nhập, các NHTM cổ phần ngày càng đóng vai trò chủ đạo, thúc đẩy cạnh tranh trong toàn bộ hệ thống ngân hàng nói chung và nền kinh tế nói riêng.

Ngoài ra, người ta có thể phân loại NHTM dựa vào tính chất hoạt động kinh doanh. Theo tiêu thức này các NHTM bao gồm ngân hàng bán buôn, ngân hàng bán lẻ, ngân hàng vừa bán buôn vừa bán lẻ... Cùng với sự tham gia của các loại hình NHTM khác nhau, người tiêu dùng ngày càng có nhiều lựa chọn nhằm tối đa hóa lợi ích và đẩy mạnh phát triển kinh tế thị trường.

1.1.2. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại

Xét trên phương diện là một doanh nghiệp, NHTM thực hiện các hoạt động cơ bản về vốn, hoạt động đầu tư và kinh doanh với mục tiêu nâng cao giá trị tài sản chủ doanh nghiệp. Như trên đã nêu, NHTM thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động khác có liên quan.

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn là hoạt động cơ bản và thường xuyên nhất của NHTM nhằm thu hút nguồn vốn phục vụ kinh doanh, giúp cho hoạt động kinh doanh diễn ra trôi chảy và bảo đảm khả năng thanh toán của ngân hàng.

Vốn huy động chiếm phần lớn trong tổng nguồn vốn và tài trợ cho các hoạt động chủ yếu của NHTM. NHTM được phép huy động tiền gửi rộng rãi từ các tổ chức, cá nhân và các TCTD khác dưới hình thức tiền gửi có kì hạn, tiền gửi không kì hạn và các loại tiền gửi khác. NHTM còn sử dụng các công cụ như phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá để huy động vốn từ các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước. Ngoài ra, NHTM còn có thể vay vốn từ các TCTD, các NHTM khác, hoặc vay từ NHNN.

Trong hoạt động huy động vốn, NHTM luôn chú trọng xây dựng cơ cấu vốn hợp lí. Cơ cấu vốn có thể được phân tích dựa trên các tiêu chí theo kì hạn, theo đối tượng khách hàng,... Việc xem xét cơ cấu vốn dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau cho phép ngân hàng đánh giá toàn diện thực trạng nguồn vốn của NH. Cơ cấu vốn linh hoạt và hợp lí là mục tiêu các NHTM luôn hướng tới.

Mặt khác, để đáp ứng nhu cầu tín dụng đa dạng, NHTM có thể huy động vốn với nhiều thời hạn khác nhau, nhiều đối tượng khách hàng khác nhau với bảng biểu lãi suất phù hợp. Do đó cơ cấu vốn ảnh hưởng trực tiếp tới chi phí vốn, phản ánh việc NH huy động vốn hiệu quả hay không, ảnh hưởng trực tiếp tới kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy bên cạnh hoạt động huy động vốn thì hoạt động quản lý nguồn vốn luôn được các NHTM chú trọng.

Bên cạnh quản lý nguồn vốn và xây dựng một cơ cấu vốn với chi phí hợp lí, NHTM còn chú trọng phát triển các công cụ nợ, tăng thêm tính đa dạng nhằm hấp dẫn người gửi tiền, giúp ngân hàng chủ động trong việc huy động vốn, bảo đảm hoạt động kinh doanh.

1.1.2.2. Hoạt động cấp tín dụng

Hoạt động tín dụng là hoạt động lâu đời nhất và quan trọng nhất của NHTM. Hoạt động tín dụng đem lại nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng nhưng đồng thời cũng chứa đựng nhiều rủi ro. Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định. NHTM được cấp tín dụng cho các tổ chức, cá nhân dưới các hình thức cho vay, bảo lãnh, chiết khấu giấy tờ có giá, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của NHNN như bao thanh toán, tài trợ nhập

khẩu, tài trợ xuất khẩu,Tuy nhiên hoạt động cho vay là cơ bản và chiếm tỷ trọng lớn nhất.

Thông thường khoản mục tín dụng chiếm khoảng 70 % tổng tài sản. Do đó việc điều chỉnh tỷ trọng tín dụng liên quan tới mọi chiến lược của ngân hàng như dự trữ, cho vay, đầu tư.... Tuy vậy, hoạt động tín dụng luôn chứa đựng nhiều rủi ro, vì vậy công tác phòng ngừa rủi ro luôn được ngân hàng đặc biệt chú trọng

Hoạt động cấp tín dụng của Ngân hàng là một quá trình bao gồm nhiều bước, trong đó Ngân hàng và Khách hàng phải làm việc thường xuyên với nhau vào trước, trong và sau khi đã cấp tín dụng. Việc quản lý và thực hiện mỗi giai đoạn cấp tín dụng ảnh hưởng trực tiếp kết quả kinh doanh của Ngân hàng. Vì vậy để hạn chế rủi ro, các NHTM luôn chú trọng hoàn thiện quy trình tín dụng và chính sách tín dụng.

1.1.2.3. Hoạt động dịch vụ, thanh toán và ngân quỹ

Để đáp ứng nhu cầu lưu chuyển tiền tệ trong nước và quốc tế, các NHTM còn thực hiện chức năng thanh toán. Hoạt động thanh toán bao gồm thanh toán giữa Ngân hàng với khách hàng và giữa các NHTM với nhau thông qua NHNN.

Các NHTM được phép mở tài khoản cho khách hàng, thực hiện các thanh toán của khách hàng thông qua việc điều chỉnh số dư tài khoản. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ của NHTM bao gồm các hoạt động cung cấp dịch vụ thanh toán, thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng, các dịch vụ thu hộ và chi hộ, các dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng, đồng thời NHTM cũng thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế khi NHNN cho phép. Bên cạnh đó các NHTM được mở tài khoản tại NHNN và tham gia vào hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước và tham gia hệ thống thanh toán quốc tế theo quy định của NHNN.

Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ của NHTM tạo ra sự đa dạng trong việc phục vụ lợi ích của khách hàng, là động lực nâng cao năng lực cạnh tranh giữa các NHTM. Cùng với tốc độ phát triển của nền kinh tế, nhu cầu sử dụng các dịch vụ ngân hàng cũng ngày càng gia tăng và đòi hỏi cao về chất lượng. Do đó các NHTM luôn chú trọng đảm bảo chất lượng hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, giữ gìn uy tín đối với khách hàng. Hệ thống thanh toán giữa các chi

nhánh của ngân hàng và giữa các ngân hàng trong nước và quốc tế tạo ra sự thông suốt cho nền kinh tế thị trường, kích thích tốc độ tăng trưởng và đầu tư, đẩy mạnh phát triển kinh tế.

1.1.3. *Khái quát hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại*

1.1.3.1. *Khái niệm hoạt động cho vay*

Cho vay là một trong những hình thức của nghiệp vụ tín dụng, là hoạt động thể hiện chức năng trung gian tín dụng của ngân hàng và là hoạt động mang lại lợi nhuận lớn nhất cho mỗi ngân hàng. Cho vay ngân hàng có thể hiểu là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định.

Hoạt động cho vay là cơ bản và quan trọng nhất trong các hoạt động cấp tín dụng của NHTM. Hoạt động cho vay ra đời sớm nhất, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập của NHTM và quen thuộc nhất với những người sử dụng vốn vay từ ngân hàng. Hoạt động cho vay là hoạt động sinh lời nhất của ngân hàng, nhưng đồng thời cũng là hoạt động đem lại nhiều rủi ro nhất. NHTM khi cho khách hàng vay vốn sẽ thu được một khoản lợi nhuận từ lãi tiền vay mà khách hàng trả. Tuy nhiên, ngân hàng cũng phải đối mặt với những rủi ro về lãi suất, về thanh khoản, về kỳ hạn... mà nếu không có những biện pháp quản lý phù hợp, ngân hàng rất có thể sẽ bị phá sản.

1.1.3.2. *Vai trò hoạt động cho vay*

Thứ nhất, cho vay là hoạt động cơ bản kết nối những nguồn vốn nhàn rỗi với những người thực sự có nhu cầu về vốn trong nền kinh tế. Hoạt động này làm tăng thu nhập cho những người chưa có kế hoạch đầu tư nói chung và những khoản tiền nhàn rỗi nói riêng, đồng thời làm tăng khả năng hoạt động của những người có nhu cầu về vốn. Có thể nói, hoạt động cho vay tạo ra sự phát triển chung cho cả nền kinh tế.

Thứ hai, bằng việc cho vay ngân hàng đã đưa một khối lượng tiền tệ lớn vào luân chuyển trong nền kinh tế.

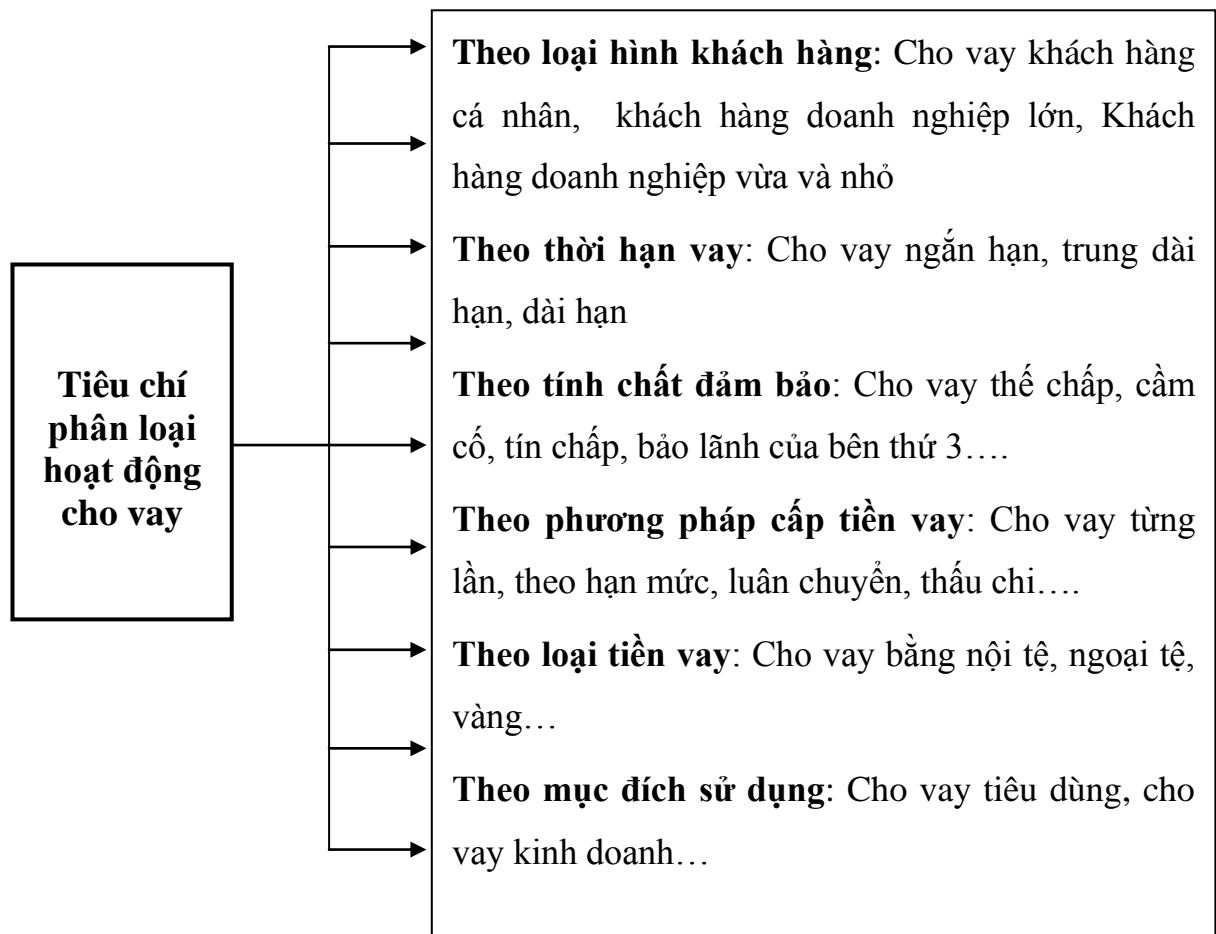
Thứ ba, bằng việc cho vay với lãi suất ưu đãi cho một dự án phát triển mang tính chất chiến lược cũng là hoạt động tài trợ nằm trong chính sách của chính phủ để phát triển đất nước.

Thứ tư, cho vay là hoạt động mang lại thu nhập chính, lợi nhuận cao cho ngân hàng, dùng chi trả các khoản lãi tiền gửi huy động và các khoản chi phí để duy trì hoạt động của ngân hàng.

1.1.3.3. Phân loại hoạt động cho vay

Có nhiều tiêu chí khác nhau để phân loại cho vay sao cho phù hợp với phương thức quản lí của NHTM. Thông thường có những cách phân loại như sau:

Sơ đồ 1.1: Phân loại hoạt động cho vay của NHTM



(Nguồn: Giáo trình Ngân hàng thương mại, NXB Thống kê, 2006)

Trong các cách phân loại nêu trên, phân loại theo đối tượng khách hàng tương đối phổ biến tại các NHTM. Trong đó cho vay khách hàng doanh nghiệp là hoạt động phổ biến, đem lại hiệu quả cao nhưng đồng thời cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro tín dụng. Đặc biệt hiện nay, với sự gia tăng số lượng và nhu cầu vay vốn của bộ phận DNNVV, hoạt động cho vay khách hàng DN, đặc biệt là DNNVV ngày càng được các NHTM đẩy mạnh và xác định là đối tượng khách hàng tiềm năng.

1.2. Những vấn đề cơ bản về Doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.2.1. Khái niệm Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Để đánh giá mức độ phát triển và tăng cường hỗ trợ cho các DN, người ta thường chia các loại hình DN dựa theo tiêu thức về quy mô. Theo tiêu thức này, DN được chia thành DN lớn và DNNVV. Quy mô của DN được đánh giá dựa trên một hoặc một nhóm tiêu chí như vốn, doanh thu, lao động,... Mỗi quốc gia, mỗi khu vực có thể lựa chọn một chỉ tiêu hoặc một nhóm các chỉ tiêu khác nhau, tùy thuộc vào điều kiện, trình độ phát triển và quan điểm riêng của mỗi nước. Việc đưa ra được tiêu chí xác định phù hợp là rất quan trọng nhằm xây dựng chính sách hỗ trợ và định hướng phát triển đối với các DN đúng đắn và hợp lý hơn.

Ở Việt Nam, chính phủ đã ra Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/6/2009 về trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa. Theo đó, Nghị định này đưa ra định nghĩa: DNNVV là cơ sở kinh doanh đã đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật, được chia thành ba cấp: siêu nhỏ, nhỏ, vừa theo quy mô tổng nguồn vốn (tổng nguồn vốn tương đương tổng tài sản được xác định trong bảng cân đối kế toán của doanh nghiệp) hoặc số lao động bình quân năm (tổng nguồn vốn là tiêu chí ưu tiên). Cụ thể như sau:

Quy mô	Doanh nghiệp siêu nhỏ	Doanh nghiệp nhỏ		Doanh nghiệp vừa	
	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động
I. Nông, lâm nghiệp và thủy sản	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	10 người đến 200 người	20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	200 người đến 300 người
II. Công nghiệp và xây dựng	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	10 người đến 200 người	20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	200 người đến 300 người
III. Thương mại và dịch vụ	10 người trở xuống	10 tỷ đồng trở xuống	10 người đến 50 người	10 tỷ đồng đến 50 tỷ đồng	50 người đến 100 người

(Nguồn: Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/6/2009)

1.2.2. Đặc điểm chủ yếu của Doanh nghiệp nhỏ và vừa

DNNVV chiếm đại đa số trong tổng số DN tại các quốc gia và đóng góp lớn vào việc thực hiện các chính sách về kinh tế-xã hội. Hoạt động của DNNVV luôn gắn liền với thể chế chính sách và trình độ phát triển của quốc gia đó. Nhìn chung, các DNNVV ở Việt Nam cũng mang những đặc điểm tương đồng với DNNVV ở vvcác nước đang phát triển. Những đặc điểm đó là:

Thứ nhất, DNNVV năng động, linh hoạt, dễ thích nghi với sự thay đổi của thị trường.

Đây là một trong những đặc điểm ưu việt của DNNVV. DNNVV chủ yếu hoạt động trong các lĩnh vực cung cấp hàng hóa và dịch vụ thiết yếu cho xã hội. Với mặt hàng phong phú đa dạng, thỏa mãn được nhu cầu tiêu dùng và nhu cầu sản xuất kinh doanh của các DN lớn đã giúp cho các DNNVV dễ dàng chiếm được thị trường. DNNVV luôn phải hướng đến thị hiếu của người tiêu dùng, vì vậy có thể nói đây là lực lượng phản ánh tín hiệu của thị trường chính xác nhất. Mặt khác, với số vốn ít, vòng quay vốn của các DNNVV thường là ngắn, các phương án sản xuất kinh doanh không lâu dài như các DN lớn. Với lợi thế đó, DNNVV dễ dàng thay đổi quy mô, thay đổi sản phẩm khi có sự thay đổi của thị trường. So với các DN lớn, DNNVV không gặp nhiều tổn thất khi thị trường biến động, có thể nói DNNVV là những “thanh giảm xóc” đặc lực cho nền kinh tế.

Thứ hai, các DNNVV hiện nay đã chú trọng đổi mới công nghệ nhưng còn tương đối lạc hậu, không đồng bộ và trình độ quản lý còn yếu kém.

Thứ ba, DNNVV góp phần giải quyết hiệu quả vấn đề lao động và việc làm, nhưng phần lớn đội ngũ lao động còn yếu kém.

Thứ tư, DNNVV có quy mô vốn nhỏ nên năng lực cạnh tranh còn thấp.

Quy mô vốn là tiêu chí chủ yếu để phân biệt DNNVV với DN lớn. Đây cũng chính là nguyên nhân dẫn đến các đặc điểm chính của DNNVV. Có thể nói, vì thiếu vốn nên DN gặp khó khăn trong đổi mới công nghệ, đào tạo đội ngũ quản lý và nâng cao năng lực cạnh tranh trong nền kinh tế thị trường.

1.3. Hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.3.1. Vai trò của vốn vay ngân hàng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

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

- Tín dụng ngân hàng góp phần đảm bảo cho hoạt động của các Doanh nghiệp nhỏ và vừa được diễn ra liên tục.

Nền kinh tế thị trường đòi hỏi các doanh nghiệp luôn cần phải cải tiến kỹ thuật, thay đổi mẫu mã mặt hàng, đổi mới công nghệ máy móc thiết bị để tồn tại đứng vững và phát triển trong cạnh tranh. Trên thực tế không một doanh nghiệp nào có thể đảm bảo đủ 100% vốn cho nhu cầu sản xuất kinh doanh, đặc biệt đối với DNNVV. Bởi khác với các doanh nghiệp lớn (thường là doanh nghiệp có vốn nhà nước hoặc các công ty cổ phần có quy mô vốn lớn), các DNNVV thường gặp khó khăn trong việc huy động các nguồn vốn khác ngoài vốn tự có và vốn vay ngân hàng. Vì thế, vốn tín dụng của ngân hàng đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp đầu tư xây dựng cơ bản, mua sắm, đổi mới máy móc thiết bị và cung cấp nguồn vốn lưu động phục vụ cho quá trình sản xuất kinh doanh kinh doanh được diễn ra liên tục. Từ đó góp phần thúc đẩy quá trình sản xuất luôn được phát triển mở rộng.

- Tín dụng ngân hàng góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của Doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Khi sử dụng vốn tín dụng ngân hàng, các doanh nghiệp buộc phải tôn trọng hợp đồng tín dụng đã ký kết, trong đó có nghĩa vụ phải hoàn trả cả gốc lẫn lãi

đúng hạn. Do đó, các doanh nghiệp muốn được sử dụng vốn tín dụng của ngân hàng thì trước hết, họ phải đưa ra phương án sản xuất kinh doanh được ngân hàng cho là khả thi. Không chỉ thu hồi đủ vốn mà các doanh nghiệp còn phải tìm cách sử dụng đồng vốn có hiệu quả, nhanh chóng quay vòng vốn, đảm bảo tỷ suất lợi nhuận đạt được phải lớn hơn lãi suất ngân hàng thì mới trả được nợ và kinh doanh có lãi. Việc phải “tự thân vận động” trong nền kinh tế buộc các DNNVV phải tối ưu hóa mọi phương án kinh doanh, kết hợp với quá trình kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay của ngân hàng buộc doanh nghiệp phải sử dụng vốn đúng mục đích và có hiệu quả.

- Tín dụng ngân hàng góp phần hình thành cơ cấu vốn tối ưu cho Doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Trong nền kinh tế Việt Nam hiện nay, thực tế có rất ít doanh nghiệp dùng 100% vốn tự có để sản xuất kinh doanh, đặc biệt là để đáp ứng nguồn vốn lưu động. Nếu như các doanh nghiệp lớn có nhiều kênh khác nhau để huy động vốn (như phát hành cổ phiếu, trái phiếu, tăng vốn góp...) thì đối với DNNVV, vốn vay ngân hàng chính là công cụ đòn bẩy để doanh nghiệp tối ưu hoá hiệu quả sử dụng vốn. Để hiệu quả thì doanh nghiệp phải có một cơ cấu vốn tối ưu, kết cấu hợp lý nhất là nguồn vốn tự có và vốn vay nhằm tối đa hoá lợi nhuận tại mức giá vốn bình quân rẻ nhất.

- Tín dụng ngân hàng góp phần tập trung vốn sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh của các Doanh nghiệp nhỏ và vừa .

Cạnh tranh là một quy luật tất yếu của nền kinh tế thị trường, muốn tồn tại và đứng vững thì đòi hỏi các doanh nghiệp phải chiến thắng trong cạnh tranh. Đặc biệt đối với các Doanh nghiệp nhỏ và vừa, do có một số hạn chế nhất định, việc chiếm lĩnh ưu thế trong cạnh tranh trước các doanh nghiệp lớn trong nước và nước ngoài là một vấn đề khó khăn. Xu hướng hiện nay của các doanh nghiệp này là tăng cường liên doanh, liên kết, tập trung vốn đầu tư và mở rộng sản xuất, trang bị kỹ thuật hiện đại để tăng sức cạnh tranh. Tuy nhiên để có một lượng vốn đủ lớn đầu tư cho sự phát triển trong khi vốn tự có lại hạn hẹp, khả năng tích lũy thấp thì phải mất nhiều năm mới thực hiện được. Và khi đó cơ hội đầu tư phát triển không còn nữa. Như

vậy có thể đáp ứng kịp thời, các Doanh nghiệp nhỏ và vừa chỉ có thể tìm đến tín dụng ngân hàng. Chỉ có tín dụng ngân hàng mới có thể giúp doanh nghiệp thực hiện được mục đích của mình là mở rộng phát triển sản xuất kinh doanh.

1.3.2. Các nội dung cơ bản của hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.3.2.1. Tìm kiếm khách hàng vay vốn

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gia tăng, để có được khách hàng vay vốn tốt thì các NHTM không thể chỉ ngồi chờ khách hàng tìm đến ngân hàng mà ngược lại, ngân hàng phải chủ động tìm khách hàng. Việc chủ động này giúp ngân hàng lựa chọn được khách hàng có nhu cầu sử dụng vốn thật sự, có tình hình tài chính lành mạnh, phương án vay vốn khả thi. Hoạt động này đóng vai trò vô cùng quan trọng vì nó quyết định số lượng và chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng. Việc tìm kiếm khách hàng được thực hiện qua nhiều kênh thông tin và bằng nhiều phương thức khác nhau, tùy thuộc vào mỗi ngân hàng, mỗi thành viên tham gia vào hoạt động cho vay của ngân hàng.

1.3.2.2. Tiếp nhận hồ sơ đề nghị vay vốn và thẩm định khách hàng vay vốn

Khách hàng có nhu cầu vay lập bộ hồ sơ đề nghị ngân hàng xem xét đáp ứng nhu cầu vay vốn của mình. Khi đó, ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định các yếu tố về điều kiện vay vốn như: năng lực pháp luật dân sự, mục đích vay vốn, tình hình tài chính, phương án vay vốn, tài sản bảo đảm. Chất lượng của công tác thẩm định sẽ quyết định chất lượng của khoản cấp tín dụng. Vì vậy, thẩm định được coi là khâu then chốt, có ý nghĩa quan trọng nhất để ngân hàng có thể đi đến quyết định có cho khách hàng vay hay không? Mức cho vay, thời hạn cho vay và lãi suất cho vay...

1.3.2.3. Quyết định phê duyệt khoản vay

Việc ra quyết định cho vay phụ thuộc vào số tiền đề nghị vay, thời hạn vay và từng loại hình cho vay cụ thể mà cấp quyết định vay được phân loại theo thẩm quyền của từng NHTM.

1.3.2.4. Ký kết hợp đồng và giải ngân

Sau khi các loại hợp đồng và văn kiện tín dụng đi kèm được ký kết giữa ngân hàng và khách hàng theo đúng quy định của pháp luật và quy trình tín dụng

của ngân hàng, việc giải ngân cho khách hàng được thực hiện theo các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng.

1.3.2.5. Kiểm tra sử dụng vốn vay

Kiểm tra sử dụng vốn vay nhằm phát hiện kịp thời hiện tượng sử dụng vốn vay sai mục đích hoặc tài sản đảm bảo không còn đảm bảo đủ yêu cầu để phòng tránh các rủi ro tín dụng có thể xảy ra.

1.3.2.6. Đơn đốc thu hồi nợ

Căn cứ lịch trả nợ đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, cán bộ tín dụng nhắc nhở khách hàng để có thể thực hiện thu hồi nợ theo đúng thỏa thuận. Khoản vay chỉ tất toán sau khi khách hàng đã hoàn trả toàn bộ các khoản gốc, lãi và phí phát sinh liên quan đến khoản vay tại ngân hàng.

1.4. Phát triển hoạt động cho vay đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.4.1. Nội dung phát triển hoạt động cho vay đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Để phát triển hoạt động cho vay đối với mỗi đối tượng khách hàng phụ thuộc vào chủ trương, chính sách phát triển và mục tiêu kinh doanh của từng ngân hàng. Nội dung phát triển hoạt động cho vay với đối tượng khách hàng là Doanh nghiệp nhỏ và vừa bao gồm:

- Thứ nhất, phát triển số lượng khách hàng là DNNVV: Cùng với việc tập trung hoạt động trong vùng thị trường quen thuộc sẵn có, các NHTM cần chú trọng đến việc mở rộng ra các địa bàn tiềm năng khác đồng thời đa dạng hóa đối tượng khách hàng cho vay. Khi đó, cùng với việc mở rộng thị trường về mặt địa lý, số lượng khách hàng vay vốn và các danh mục ngành nghề của khách hàng là DNNVV cũng sẽ được mở rộng vì ở mỗi vùng địa lý khác nhau lại cho ra đời nhiều ngành nghề kinh doanh khác nhau phù hợp với đặc điểm kinh tế của từng vùng.

- Thứ hai, mở rộng quy mô cho vay hay tăng tỷ trọng dư nợ cho vay DNNVV: Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường như hiện nay, sự có mặt ngày càng nhiều số lượng các NHTM đã đặt các ngân hàng vào tình thế cạnh tranh gay gắt. Do vậy, việc phát triển hoạt động cho vay đồng nghĩa với việc các ngân hàng phải gia tăng thị phần cung ứng nguồn vốn vay của mình nhiều hơn các đối thủ cạnh tranh khác đồng thời đảm bảo được lợi ích của chính ngân hàng mình. Điều

này giúp cho hoạt động của ngân hàng diễn ra ổn định, vì nếu không phát triển được lượng tiền cho vay ra nền kinh tế thì ngân hàng sẽ phải đối mặt với nguy cơ đổ vỡ do không cân đối được chi phí vốn.

- Thứ ba, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay: Cũng như các loại hình hàng hóa khác trong nền kinh tế, bản thân mỗi hình thức cấp tín dụng của ngân hàng cũng được coi như một hàng hóa để bán. Việc nâng cao chất lượng sản phẩm đi liền với đa dạng hóa các hình thức cho vay để sản phẩm đến được gần hơn với nhiều đối tượng khách hàng đồng thời vẫn đạt được các tiêu chí như nhanh chóng, thuận tiện, linh hoạt và đảm bảo tránh rủi ro cho ngân hàng trở thành yếu tố vô cùng quan trọng để thu hút khách hàng.

1.4.2. Công tác phát triển hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.4.2.1. Công tác nghiên cứu thị trường:

Nội dung của công tác này bao gồm việc định hướng ngành hàng và phân đoạn thị trường. Định hướng ngành giúp các ngân hàng chỉ ra được ngành nghề nào nên ưu tiên, ngành nghề nào nên duy trì hoặc hạn chế đầu tư, tùy thuộc vào từng vùng thị trường và đặc điểm của nền kinh tế trong từng giai đoạn khác nhau. Trên cơ sở tổng hợp, phân tích các nguồn thông tin thu thập được, ngân hàng sẽ tạo cơ sở dữ liệu thông tin về các ngành hàng, tình hình thị trường một cách đầy đủ cập nhật để quá trình triển khai hoạt động cho vay được diễn ra nhanh chóng và rủi ro được giảm thiểu.

1.4.2.2. Thực thi các chính sách khách hàng:

Bao gồm công tác chăm sóc các khách hàng truyền thống và phát triển khách hàng mới tiềm năng trên cơ sở nghiên cứu, tìm hiểu, sàng lọc khách hàng dựa vào các yếu tố như nhu cầu, thị hiếu, tiềm lực tài chính v.v.. Nội dung này đòi hỏi các TCTD phải có sự đầu tư về nhân lực, tài chính cũng như thiết lập các cơ chế để tạo động lực cho mọi thành viên trong ngân hàng cùng chung tay thực hiện.

1.4.2.3. Hoàn thiện các cơ chế và chính sách cho vay đối với DNNVV

Công tác này đòi hỏi ngân hàng phải tập trung nguồn lực để phát triển các sản phẩm cho vay phù hợp với thị hiếu của từng nhóm khách hàng cụ thể. Phát triển sản phẩm cho vay là xây dựng thêm các sản phẩm cho vay mới hoặc hoàn

thiện các sản phẩm hiện có kèm theo các ưu đãi về lãi suất, thời hạn, thủ tục, cơ chế.... để tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Đồng thời, hoàn thiện các chính sách về lãi suất, phí, các quy định trong cho vay nhằm tối đa hóa lợi ích cho khách hàng và đảm bảo lợi nhuận của ngân hàng.

1.4.2.4. Tăng cường công tác tuyên truyền quảng bá tiếp thị

- Tăng cường công tác marketing sản phẩm, tiếp thị các chính sách ưu đãi để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Bằng cách hướng vào lợi ích của khách hàng, việc tập trung nguồn lực, tài chính cho công tác marketing đóng vai trò quan trọng trong việc hướng tới phát triển hoạt động cho vay của ngân hàng.

1.4.2.5. Hoàn thiện hệ thống kiểm soát chất lượng hoạt động cho vay

- Hoàn thiện các quy trình cho vay hiện tại nhằm đảm bảo tính chặt chẽ, minh bạch trong quá trình hoạt động mà vẫn đảm bảo tính linh hoạt, rút ngắn thời gian tác nghiệp không cần thiết

- Hoàn thiện các chính sách về hoạt động cho vay như các quy định về đảm bảo tiền vay, thẩm quyền phê duyệt tín dụng, quy định về kiểm tra kiểm soát v.v..đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật và phù hợp với thực tế của từng ngân hàng.

- Kiểm soát chặt chẽ các khoản nợ có vấn đề, các khách hàng có dấu hiệu rủi ro, tăng cường công tác thu hồi nợ xấu.

1.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá tình hình phát triển hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa của Ngân hàng thương mại

1.4.3.1. Quy mô cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Số lượng khách hàng là DNNVV có quan hệ tín dụng với ngân hàng: Đây là chỉ tiêu đơn giản, dễ thống kê, cho biết tỷ trọng DNNVV trong tổng số DN có quan hệ tín dụng với ngân hàng và cấp độ tăng của số lượng này qua từng năm. So sánh tỉ lệ này với tỉ lệ cơ cấu DN tại địa phương và trong xã hội để nhận xét định hướng đúng đắn trong mở rộng cho vay DNNVV của NH.

Tỷ trọng dư nợ cho vay DNNVV/tổng dư nợ của NMTM: Phản ánh mức độ quan tâm và khả năng của NHTM đối với việc cho vay đối tượng DNNVV so với cho vay các đối tượng khác trong nền kinh tế.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay DNNVV: phản ánh tốc độ tăng dư nợ cho vay khách hàng là DNNVV tại thời điểm cuối kỳ so với số dư của năm tài chính trước đó. Chỉ tiêu này được tính toán qua công thức sau:

$$K = \frac{\text{Dư nợ cho vay DNNVV năm } (i+1) - \text{Dư nợ cho vay DNNVV năm } i}{\text{Dư nợ cho vay DNNVV năm } i}$$

1.4.3.2. Tốc độ tăng trưởng thị phần cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Được đánh giá theo tốc độ tăng trưởng doanh số và dư nợ cho vay DNNVV của ngân hàng so với tốc độ tăng của các TCTD khác trên cùng một địa bàn hoạt động qua một năm tài chính.

1.4.3.3. Thu nhập từ hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Chỉ tiêu phản ánh tổng thu nhập đạt được từ hoạt động cho vay DNNVV của ngân hàng. Được tính bằng tổng tiền lãi và phí thu được (nếu có) trừ đi toàn bộ chi phí liên quan để duy trì các khoản cấp tín dụng đó.

1.4.3.4. Chất lượng tín dụng của hoạt động cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ DNNVV: phản ánh số dư nợ xấu (từ nhóm 3 đến nhóm 5) trên tổng dư nợ cho vay khách hàng DNNVV của mỗi TCTD.

Tốc độ tăng trưởng tỷ lệ nợ xấu: tỷ lệ này tăng cho thấy tình hình phát triển hoạt động cho vay đối tượng này có chiều hướng kém đi và ngược lại.

1.4.3.5. Mức độ đa dạng của các sản phẩm cho vay dành cho Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Chỉ tiêu phản ánh mức độ quan tâm đầu tư của TCTD đối với đối tượng khách hàng này so với các đối tượng khác trong nền kinh tế.

1.4.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của NHTM đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Hoạt động cho vay của NHTM đối với các DNNVV là mối quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với DN, trước hết phụ thuộc vào thiện chí của ngân hàng và

sự nỗ lực của DN. Tuy nhiên ngân hàng và DN đều là các thành viên của nền kinh tế, được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật, do đó mọi quan hệ đều chịu sự điều chỉnh của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Vì vậy có nhiều nhân tố khác nhau tác động tới hoạt động cho vay của NHTM đối với DNNVV, bao gồm các nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng và các nhân tố khách quan khác.

1.4.4.1. Các nhân tố khách quan

Các nhân tố thuộc về khách hàng

Thứ nhất, tính minh bạch về tài chính và trình độ quản lý của DN. Khi tiến hành xem xét hồ sơ xin vay của DN, việc ngân hàng quan tâm nhất là thẩm định tài chính DN và tính khả thi của dự án đầu tư. Với việc sử dụng các hệ thống kế toán chuẩn, lập báo cáo tài chính minh bạch rõ ràng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho DN tiếp cận với nguồn vốn của NHTM. Ngược lại, nếu DN không chứng minh được tính minh bạch về tài chính cũng như đáp ứng được các yêu cầu về hệ thống sổ sách kế toán, thì ngân hàng sẽ nghi ngờ khả năng trả nợ của DN. Bên cạnh đó, trình độ của đội ngũ quản lý DN cũng rất quan trọng, cho biết DN đó có đang được dẫn dắt bởi một bộ máy quản lý có năng lực và có tầm nhìn hay không. Đây là yếu tố thẩm định dựa trên lòng tin nhưng có vai trò rất quan trọng trong quyết định cho vay của NHTM.

Thứ hai, khả năng xây dựng dự án đầu tư của DN. Trong quá trình thẩm định tài chính DN, việc ngân hàng quan tâm hàng đầu là xem xét tính khả thi của dự án đầu tư DN đưa ra. Dự án đầu tư thể hiện kế hoạch DN dự định sử dụng vốn vay của ngân hàng, là căn cứ để sau này ngân hàng xem xét việc DN thực hiện vốn vay đúng mục đích hay không, là cơ sở quan trọng hàng đầu trong việc ngân hàng quyết định cho DN vay trung dài hạn. Nội dung của dự án đầu tư bao gồm phương án sản xuất kinh doanh, chiến lược phát triển thị trường, kế hoạch mở rộng quy mô sản xuất,... Một phương án đạt yêu cầu phải có nội dung rõ ràng, có kế hoạch sử dụng vốn vay hợp lý, thể hiện được sự nghiên cứu kỹ lưỡng của chủ DN về các vấn đề liên quan, cho thấy DN quyết tâm nỗ lực thực hiện dự án. Đồng thời việc nghiên cứu dự án kỹ lưỡng cho thấy DN đã dự liệu trước mọi khả năng có thể xảy ra nhằm chống đỡ rủi ro một cách tốt nhất. Vì thế, xây dựng một dự án đầu tư tốt

sẽ tăng thêm niềm tin của ngân hàng đối với DN. Ngược lại, nếu DN thiết lập phương án sản xuất kinh doanh sơ sài, không có sự nghiên cứu trước về một số khả năng có thể xảy ra sẽ gia tăng rủi ro cho khoản vay, dẫn đến việc NHTM có tâm lý e ngại khi cho vay đối với DNNVV.

Thứ ba, hiểu biết của DN về thủ tục và quy chế cho vay của NHTM. Trước khi lập hồ sơ vay vốn, DN phải tìm hiểu về các thủ tục mà ngân hàng quy định. Từ đó DN mới lập được bộ hồ sơ đúng theo tiêu chuẩn ngân hàng yêu cầu. Việc này giúp cả DN lẫn ngân hàng đều tiết kiệm thời gian, chi phí, đồng thời tạo ra ấn tượng tốt cho ngân hàng về tác phong làm việc chuyên nghiệp của DN, ảnh hưởng tích cực tới quyết định cho vay của ngân hàng.

Một trong những nguyên nhân cơ bản khiến việc tiếp cận vốn ngân hàng của các DNNVV Việt Nam còn rất hạn chế xuất phát từ chính bản thân các DN đó. DN không hiểu về chính sách tín dụng của NHTM, có tâm lý sợ thủ tục vay vốn của ngân hàng rườm rà, phức tạp, việc giải quyết cho vay của ngân hàng khó khăn. Phần lớn các DNNVV thiết lập thủ tục vay vốn của ngân hàng không đúng quy định mà ngân hàng yêu cầu, dẫn đến tốn kém thời gian và chi phí, tác phong làm việc thiếu chuyên nghiệp khiến ngân hàng nghi ngờ trình độ của DN và hạn chế cho vay.

Các nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh

Thứ nhất, trình độ phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Cùng với xu hướng mở cửa và hội nhập hiện nay, lực lượng sản xuất ngày càng đóng vai trò quan trọng. Lực lượng sản xuất bao gồm các cá nhân và tổ chức tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh, tạo nên giá trị gia tăng cho nền kinh tế. Lực lượng sản xuất biểu hiện mức độ phát triển kinh tế xã hội của đất nước, mặt khác chịu ảnh hưởng rất lớn từ các thể chế chính sách và môi trường kinh tế vĩ mô. Nền kinh tế càng quốc tế hóa bao nhiêu, hoạt động của các cá nhân, tổ chức cũng được mở rộng bấy nhiêu. Trong thời kỳ Việt Nam còn duy trì nền kinh tế tập trung bao cấp, phần lớn DN còn thuộc sở hữu Nhà nước nên không có sự tự chủ, linh hoạt trong sản xuất kinh doanh, DN không có nhu cầu vay vốn sản xuất để nâng cao năng lực cạnh tranh, khiến cho mối quan hệ giữa các DN với NHTM rất yếu ớt. Tuy nhiên từ lúc bước vào cơ chế thị trường, nền kinh tế Việt Nam đã

có nhiều khởi sắc. Đặc biệt là việc giảm dần tỷ trọng DN Nhà nước, thay vào đó là sự các DN tư nhân, công ty cổ phần, DN nước ngoài.... Với sự tham gia của nhiều loại hình DN, đặc biệt là các DNNVV, thị trường ngày càng phát triển sôi động và hệ thống NHTM ngày càng mở rộng cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn. Hiện nay, các DNNVV ngày càng tăng lên về số lượng và chất lượng, là bộ phận khách hàng tiềm năng đối với các NHTM. Vì vậy NHTM ngày càng chú trọng mở rộng và nâng cao hiệu quả cho vay đối với DNNVV.

Thứ hai, trình độ phát triển và cơ sở hạ tầng của địa phương mà ngân hàng hoạt động. Với chiến lược mở rộng mạng lưới chi nhánh và gia tăng các điểm giao dịch, các NHTM luôn hướng tới việc khai thác tiềm năng ở nhiều địa phương, nhiều khu vực kinh tế khác nhau. Đối với đặc trưng của từng vùng miền, ngân hàng sẽ có chiến lược xây dựng phương hướng kinh doanh phù hợp. Ở từng địa phương, ngân hàng sẽ tiến hành khảo sát và phân loại khách hàng, xác định đối tượng tiềm năng mà ngân hàng hướng đến. Nếu địa phương đó chú trọng phát triển các ngành công nghiệp xây dựng, các loại hình dịch vụ mới nổi, các làng nghề truyền thống và chủ yếu là các DNNVV, thì hoạt động cho vay DNNVV sẽ rất thuận lợi. Mặt khác với một địa phương chủ yếu là các khu công nghiệp lớn, hoặc cơ sở hạ tầng yếu kém, chủ yếu phát triển nông nghiệp thì hoạt động mở rộng cho vay DNNVV của ngân hàng đó rất yếu kém. Vì vậy, một trong những nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả cho vay DNNVV của ngân hàng là đặc trưng ngành nghề và trình độ phát triển của địa phương mà ngân hàng hoạt động.

Thứ ba, sự cạnh tranh của các ngân hàng khác trên cùng địa bàn. Với sự gia tăng của các dịch vụ ngân hàng-tài chính hiện nay, các NHTM không ngừng đẩy mạnh cạnh tranh nhằm gia tăng thị phần hoạt động, đi trước đón đầu trong việc tìm kiếm khách hàng. Hiện nay, hầu hết các NHTM đều nhận ra DNNVV là lực lượng khách hàng rất tiềm năng, do đó mức độ cạnh tranh trong hoạt động này càng gay gắt. Một ngân hàng chịu sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các NH khác, lại không có chính sách quảng bá phù hợp sẽ có nguy cơ bị thu hẹp thị phần hoạt động. Ngược lại, nếu trên địa bàn mới ít ngân hàng đặt chi nhánh sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho

ngân hàng đó chiếm lấy thị trường, gây dựng mối quan hệ với các DN và tăng cường mở rộng cho vay DNNVV.

Các nhân tố thuộc về Nhà nước và các cơ quan chức năng

Thứ nhất, môi trường pháp lý. Môi trường pháp lý bao gồm chính sách thể chế của Nhà nước và các cơ quan chức năng, có vai trò quan trọng đối với việc mở rộng cho vay DNNVV của các NHTM. Trong nền kinh tế thị trường, DNNVV và các NHTM đều tham gia với tư cách là các tổ chức kinh tế có mối quan hệ tương hỗ lẫn nhau, đều phải chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật về kinh tế, thương mại. Nhà nước quản lý DN thông qua các quy định về đăng kí kinh doanh, các thủ tục xuất nhập khẩu, chính sách thuế quan, hỗ trợ hoạt động các hiệp hội... Đặc biệt các DNNVV còn yếu kém về năng lực tài chính, chưa tự chủ trong các mối quan hệ quốc tế, vì thế chịu sự ảnh hưởng rất lớn từ môi trường pháp lý.

Với việc phát triển kinh tế nhiều thành phần, môi trường pháp lý lành mạnh là môi trường bình đẳng và công bằng cho các loại hình doanh nghiệp cùng tham gia kinh doanh. Bằng các văn bản quy định cụ thể về mọi vấn đề liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát sẽ giúp Nhà nước xây dựng được môi trường pháp lý công minh. Đó là nền tảng để các DN, đặc biệt là DNNVV tự do cạnh tranh, có phương hướng trong mọi hoạt động và phát huy được năng lực của mình. Môi trường pháp lý lành mạnh sẽ tạo điều kiện cho DNNVV và các NHTM dễ dàng tìm đến với nhau hơn, đẩy mạnh đầu tư và tăng trưởng kinh tế.

Mặt khác, nếu việc ban hành các quy định, chính sách của Nhà nước không đồng bộ, không minh bạch, sẽ đẩy DNNVV vào thế bị động. DN không được kinh doanh trong một môi trường tự chủ và công bằng, không có phương hướng và căn cứ pháp lý, khiến cho mọi hoạt động trở nên trì trệ và gặp nhiều cản trở. Môi trường pháp lý không lành mạnh khiến cho mọi thành viên trong nền kinh tế bị ảnh hưởng, kìm hãm đầu tư và sự phát triển kinh tế-xã hội của đất nước.

Thứ hai, sự hỗ trợ trực tiếp từ các cơ quan Nhà nước, các Hiệp hội, ban ngành. Mọi vấn đề thành lập và hoạt động của DN đều chịu sự quản lý và điều hành của các cơ quan Nhà nước. Tùy vào từng lĩnh vực, DN chịu sự quản lý của

các cấp Bộ, Ngành khác nhau, như Bộ Công nghiệp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư,...các UBND Tỉnh, thành phố. Trong đó mọi giấy tờ thủ tục kinh doanh đều được cấp, duyệt, thanh tra, kiểm tra và giám sát bởi các cơ quan này. Do đó, cơ chế chính sách của các cơ quan Nhà nước đặc biệt quan trọng đối với hoạt động của DNNVV. Nếu được sự hỗ trợ kịp thời trong việc hoàn thiện các giấy tờ, thủ tục, được tạo điều kiện sản xuất kinh doanh tại địa phương, DNNVV sẽ dễ dàng phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động, từ đó thuận lợi hơn trong việc vay vốn ngân hàng.

Các nhân tố thuộc về Ngân hàng nhà nước

Các chính sách và quy định của NHNN ảnh hưởng to lớn tới việc mở rộng cho vay của NHTM. Các NHTM đóng vai trò là đầu mối quan trọng của nền kinh tế, là động lực của tiết kiệm và đầu tư, thúc đẩy nhịp độ các hoạt động sản xuất và thương mại trong nước và quốc tế. Vì thế Nhà nước cần phải tác động tới hệ thống NHTM nhằm đảm bảo an toàn cho nền kinh tế thị trường, thực hiện các chính sách vĩ mô về kinh tế xã hội. NHNN là cầu nối để Nhà nước thực hiện các mục tiêu đó. Tùy vào từng giai đoạn phát triển với định hướng khác nhau, NHNN sẽ đưa ra hàng loạt các chính sách tài chính tiền tệ, thông qua hệ thống NHTM để điều chỉnh thị trường. Chính sách tiền tệ của NHNN được tiến hành thông qua các công cụ như nghiệp vụ thị trường mở, lãi suất chiết khấu, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, các quy định về TSDB, quy định về trần lãi suất...và các NHTM phải thực hiện các quy định đó của NHNN. Ví dụ: Để kiềm chế lạm phát, NHNN ra quy định tăng tỷ lệ dự trữ bắt buộc, khi đó các NHTM phải thực hiện nâng mặt bằng lãi suất nhằm tăng huy động tiết kiệm, giảm đầu tư, thu hút tiền từ lưu thông về để đảm bảo dự trữ bắt buộc. Điều này khiến NHTM phải thắt chặt cho vay, chính vì thế hoạt động cho vay DNNVV cũng khó khăn hơn. Ngược lại trong giai đoạn cần kích thích hoạt động đầu tư và sản xuất kinh doanh, NHNN sẽ giảm lãi suất chiết khấu hoặc giảm tỷ lệ dự trữ bắt buộc, khi đó mặt bằng lãi suất giảm và các NHTM có thể mở rộng hoạt động cho vay, giúp DNNVV dễ dàng tiếp cận với tín dụng của NHTM.

Như vậy, hoạt động cho vay DNNVV của NHTM chịu ảnh hưởng từ nhiều nhân tố khác nhau. Để nâng cao hiệu quả hoạt động này không chỉ cần sự nỗ lực từ bản thân ngân hàng và DN, mà còn cần sự hỗ trợ đắc lực từ các cơ quan chức năng khác.

1.4.4.2. Các nhân tố chủ quan

Chính sách tín dụng của ngân hàng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Chính sách tín dụng của NHTM là hệ thống các chủ trương, định hướng, quy định chi phối hoạt động tín dụng do ngân hàng đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân, từ đó đạt được những mục tiêu mà ngân hàng đã hoạch định. Chính sách tín dụng phản ánh cương lĩnh tài trợ của ngân hàng, cung cấp cho nhà quản lý ngân hàng cũng như các cán bộ tín dụng đường lối chỉ đạo cụ thể trong việc ra quyết định cho vay và xây dựng danh mục cho vay, tạo nên sự thống nhất chung trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Chính sách tín dụng bao gồm các chính sách về quy mô và giới hạn tín dụng, chính sách lãi suất và phí suất tín dụng, chính sách về thời hạn nợ, và chính sách về tài sản đảm bảo...

Trước mỗi kì kinh doanh, các NHTM thường đưa ra phương hướng đối với mọi hoạt động, trong đó có hoạt động tín dụng, xác định rõ chỉ tiêu đối với từng đối tượng khách hàng, như khách hàng DN, khách hàng cá nhân... Nếu ngân hàng xác định mở rộng cho vay với đối tượng DNNVV thì các chính sách thuộc chính sách tín dụng đối với DNNVV cũng linh hoạt hơn, phù hợp với đặc điểm và nhu cầu của đối tượng khách hàng này. Ngược lại, nếu chính sách tín dụng xác định một nhóm khách hàng mục tiêu khác, thì sẽ không theo đuổi mở rộng cho vay đối với DNNVV, doanh số và dư nợ cho vay đối với DNNVV từ đó cũng giảm đi. Vậy nhân tố tiên quyết và quan trọng nhất tác động đến hoạt động cho vay đối với DNNVV là phương hướng, thiện chí cho vay của NHTM.

Khả năng thu thập, xử lí và phân loại thông tin về các vấn đề liên quan tới Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Cũng như mọi ngành nghề kinh doanh khác, ngân hàng phải tích cực nghiên cứu nhu cầu của khách hàng dựa trên các thông tin thu thập được. Đó là các thông tin về bản thân khách hàng, về ngành nghề kinh doanh, thị trường và sự ảnh hưởng của các yếu tố vĩ mô. Bằng nhiều nguồn khác nhau như các phương tiện truyền thông, các cơ quan chức năng và nhiều mối quan hệ xung quanh ngân hàng và DN mà ngân hàng thực hiện thu thập, xử lí, phân loại những thông tin đó.

Kết quả thu được sau quá trình này sẽ cho ngân hàng biết được năng lực của DN, khả năng thành công của dự án và những khó khăn, lợi thế mà DN gặp phải. Từ đó ngân hàng mới xây dựng được các dịch vụ phù hợp với nhu cầu đa dạng của DN.

Công tác thông tin vô cùng quan trọng đối với hoạt động tín dụng của các NHTM hiện nay. Sự thiếu thông tin hoặc thông tin sai lệch về khách hàng là một trong những hạn chế mà một số ngân hàng thường gặp phải. Điều đó dẫn đến việc ngân hàng đã bắt tín hiệu về thị trường không chính xác, khiến cho các dịch vụ đưa ra thiếu thực tế và không thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng, kìm hãm việc mở rộng cho vay của NHTM.

Quy trình và thủ tục cho vay của ngân hàng đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Quy trình tín dụng là toàn bộ quá trình từ lúc khách hàng lập hồ sơ vay vốn đến lúc hoàn thành công tác thu hồi và xử lý nợ. Quy trình tín dụng của các NHTM thường được xây dựng chặt chẽ gồm nhiều bước khác nhau với quy định rõ ràng về thủ tục, giấy tờ cần thiết. Mục đích của quy trình tín dụng là tạo ra tính nhất quán cho hoạt động tín dụng, phòng ngừa rủi ro tín dụng. Quy trình tín dụng của NHTM cần gọn nhẹ nhưng vẫn đảm bảo an toàn và tạo ra cơ sở chắc chắn để lựa chọn những phương án đầu tư hiệu quả.

Tâm lý của khách hàng là ưa thích những ngân hàng có quy trình, thủ tục vay vốn đơn giản và linh hoạt, vừa đẩy nhanh quá trình hợp tác vừa kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Vì vậy quy trình tín dụng nhanh gọn, thủ tục đơn giản là một trong những yếu tố thu hút các khách hàng có nhu cầu vốn thường xuyên, nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả ngân hàng lẫn khách hàng, thuận lợi cho việc mở rộng hoạt động cho vay của NHTM. Một quy trình nói lỏng là điều kiện góp phần mở rộng quy mô cho vay nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro tăng lên. Ngược lại, quy trình tín dụng quá chặt chẽ, sẽ giảm thiểu rủi ro nhưng sẽ hạn chế việc tăng trưởng dư nợ. Vì vậy cần xây dựng quy trình và thủ tục tín dụng cần gọn nhẹ nhưng phải đảm bảo các nguyên tắc phòng ngừa rủi ro tín dụng.

Năng lực thẩm định tín dụng của đội ngũ cán bộ ngân hàng

Các DN khi vay vốn trước hết phải lập hồ sơ gửi đến ngân hàng, bao gồm các giấy tờ thể hiện năng lực của DN, các giấy tờ liên quan đến TSĐB, lập dự án

đầu tư và một số giấy tờ khác. Khi đó cán bộ tín dụng sẽ kiểm tra tính hợp lệ hợp pháp của các loại giấy tờ, xem xét khả năng tài chính của DN và tính khả thi của dự án. Việc này đòi hỏi cán bộ tín dụng phải có trình độ về kế toán, kiểm toán, nắm chắc các quy định của pháp luật và quy chế cho vay của ngân hàng. Bên cạnh đó cán bộ tín dụng phải có khả năng xử lý tổng hợp thông tin về các vấn đề kinh tế xã hội có liên quan tới lĩnh vực kinh doanh của DN, như nhu cầu của thị trường, khả năng xâm nhập thị trường, khả năng cung ứng nguyên vật liệu cho dự án... Nếu cán bộ ngân hàng có hiểu biết rộng các lĩnh vực kinh tế xã hội và đáp ứng các yêu cầu về chuyên môn thì mới đưa ra được đánh giá chính xác nhất năng lực tài chính của DN, đưa ra hạn mức tín dụng đáp ứng được nhu cầu về vốn vay của DN và phù hợp với khuôn khổ cho vay của ngân hàng. Điều này không chỉ hữu ích đối với DN mà còn giúp ngân hàng tăng thêm mối quan hệ với đội ngũ khách hàng tiềm năng là DNNVV, hạn chế rủi ro đối với khoản vay. Ngược lại, nếu cán bộ tín dụng không có đầy đủ kiến thức, năng lực và không nắm chắc quy định cho vay của ngân hàng sẽ dẫn đến việc không xác định đúng năng lực của DN và tính khả thi của dự án đầu tư, khiến cho DN không được đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời. Mặt khác, nếu đánh giá tính khả thi của dự án cao hơn thực tế sẽ tăng thêm nhiều rủi ro trong cho vay của NHTM.

Vấn đề đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ ngân hàng.

Trong xã hội ngày nay, dù hoạt động trong lĩnh vực nào cũng đòi hỏi con người phải tuân thủ những chuẩn mực cơ bản về đạo đức nghề nghiệp. Người hành nghề cần dựa trên nền tảng về đạo đức nghề nghiệp nhằm đảm bảo cho nghề nghiệp và sản phẩm của ngành nghề được xã hội trọng dụng, tôn vinh. Đối với lĩnh vực ngân hàng-tài chính, là những nghề liên quan mật thiết đến hoạt động kinh tế, đạo đức nghề nghiệp là một trong những nhân tố quan trọng quyết định tới hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Hiện nay chưa có một văn bản pháp quy nào quy định các chuẩn mực về đạo đức nghề nghiệp của cán bộ ngân hàng, tuy nhiên bản thân mỗi ngân hàng nói riêng và toàn hệ thống ngân hàng nói chung đều đã xây dựng được những chuẩn mực cơ bản. Nhìn chung, xã hội đánh giá đạo đức của cán bộ ngân hàng dựa trên những tiêu chuẩn “khách quan và trung thực, bảo mật và thận trọng,

năng lực chuyên môn và tuân thủ chuẩn mực chuyên môn”. Trong quá trình hành nghề, cán bộ ngân hàng, đặc biệt là cán bộ tín dụng, phải thực sự không bị chi phối và không bị tác động bởi bất kì lợi ích vật chất hoặc tinh thần nào làm ảnh hưởng tới sự trung thực, khách quan và độc lập nghề nghiệp của mình. Bản thân cán bộ tín dụng phải minh bạch trong quá trình thẩm định những doanh nghiệp có quan hệ mật thiết, hoặc được hưởng các quyền lợi kinh tế khác. Việc cán bộ tín dụng hành xử trái với đạo đức nghề nghiệp sẽ gia tăng rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng.

DNNVV là đối tượng khách hàng thường không đáp ứng được yêu cầu về tính minh bạch của vấn đề tài chính và tài sản đảm bảo, do đó cần thẩm định kỹ lưỡng trước khi quyết định cho vay. Vì vậy một số doanh nghiệp đã tìm cách cung cấp những quyền lợi cá nhân cho cán bộ tín dụng, nhằm thuyết phục cán bộ làm sai quy định, tạo điều kiện cho DN vay vốn ngân hàng. Nếu cán bộ tín dụng là người hành nghề không tuân thủ chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp sẽ gây ra nhiều rủi ro cho khoản vay, giảm hiệu quả hoạt động cho vay DNNVV, gây thiệt hại tới toàn bộ kết quả kinh doanh của ngân hàng.

Bên cạnh đó, khi nói đến rủi ro đạo đức trong hoạt động tín dụng ngân hàng, chúng ta thường đề cập đến rủi ro đạo đức của cán bộ tín dụng mà ít nói đến rủi ro đạo đức của người quản lý. Một nhà quản lý làm đúng chức năng, nhiệm vụ thì sẽ phòng ngừa được sự phát sinh của loại rủi ro đạo đức nghề nghiệp. Nhưng trên thực tế, vì lợi ích cá nhân hay một nhóm tập thể cán bộ quản lý đã vô tình hoặc cố ý tạo điều kiện, kẽ hở cho loại rủi ro này phát triển. Chẳng hạn khi nhà quản lý hay bộ phận nhóm cán bộ quản lý đã có quan hệ lợi ích với khách hàng, mặc dù điều kiện khách hàng vay vốn có thể chưa hội tụ đủ, thậm chí không đủ điều kiện và đã được cán bộ tín dụng, thẩm định ghi rõ nguyên nhân trong báo cáo thẩm định là không duyệt cho vay. Thông thường thì những khoản vay đó sẽ không được phê duyệt, nhưng vì một lý do tế nhị nào đó, nhà quản lý hay nhóm cán bộ quản lý đã bằng cách này hay cách khác, hướng dẫn khách hàng hợp thức hoá hồ sơ, thậm chí còn yêu cầu cán bộ tín dụng, thẩm định phải thực hiện theo ý kiến chỉ đạo.

Thực tế cho thấy, ngân hàng nào chú trọng đến công tác tín dụng, luôn tuân thủ các quy trình từ xét duyệt cho vay, kiểm tra giám sát việc sử dụng tiền vay, thu

hồi nợ, xử lý nợ nghi ngờ, nợ xấu... luôn nêu cao phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm của cả đội ngũ lãnh đạo và cán bộ thì ở đó, chất lượng tín dụng cao và kiểm soát tốt, giảm thiểu rủi ro. Ngược lại, ở đâu sự quan tâm chú trọng không đầy đủ đúng mức thì ở đó, chất lượng tín dụng thấp, rủi ro cao và thậm chí mất cả cán bộ.

Kết luận chương 1

Chương 1, luận văn đã trình bày cơ sở khoa học về hoạt động cho vay và phát triển hoạt động cho vay tại các NHTM ở Việt Nam nói chung. Bên cạnh đó, chương 1 cũng đã chỉ ra vai trò, tính tất yếu cũng như một số nội dung cơ bản về công tác cho vay DNNVV tại các NHTM để thấy được tầm quan trọng của công tác phát triển hoạt động cho vay đối với đối tượng này trong bối cảnh nền kinh tế thị trường tại Việt Nam hiện nay.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH

2.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh – Chi nhánh Quảng Ninh (Vietcombank Quảng Ninh) tiền thân là phòng Ngoại hối trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Quảng Ninh - được thành lập ngày 01/10/1991, giai đoạn đất nước bước vào thời kỳ đổi mới. Trong bối cảnh đó, bên cạnh những thuận lợi của cơ chế và tư duy cởi trói, Chi nhánh cũng phải đối mặt với nhiều khó khăn của cơ chế kinh tế thị trường. Hơn 20 năm qua, Vietcombank Quảng Ninh đã có bước đi vững chắc ổn định, kinh doanh an toàn, hiệu quả và không ngừng lớn mạnh. Từ 3 phòng nghiệp vụ với 17 cán bộ, nhân viên, trang thiết bị đơn sơ lạc hậu ban đầu, đến nay, Vietcombank Quảng Ninh đã có 08 phòng giao dịch vệ tinh và 06 phòng nghiệp vụ tại trụ sở chính với tổng số CBNV là 178 người. Trong đó, số lao động có trình độ từ đại học trở lên là 167 người, chiếm 94% tổng số lao động của chi nhánh.

Tổng tài sản năm 2015 lên tới 10.646 tỷ đồng, gấp 3 lần so với năm 2010, lợi nhuận cuối năm 2015 đạt 281 tỷ đồng. Đặc biệt trong ba năm trở lại đây, lợi nhuận của Chi nhánh có sự tăng trưởng đột phá, đạt 165 tỷ đồng năm 2013, 288 tỷ đồng năm 2014 và 281 tỷ đồng năm 2015. Trong 2 năm liên tiếp, VCB Quảng Ninh liên tục là một trong năm đơn vị dẫn đầu toàn hệ thống Vietcombank và đứng đầu các NHTM toàn địa bàn về hiệu quả kinh doanh với tỷ lệ lợi nhuận bình quân/đầu người các năm 2014, 2015 lần lượt đạt 1,62 tỷ đồng và 1,57 tỷ đồng/lao động.

Thời gian đầu mới thành lập, là một bộ phận của Vietcombank Hội sở chính, Vietcombank Quảng Ninh chuyên doanh phục vụ kinh tế đối ngoại như thực hiện các nghiệp vụ ký ngân cho các hãng tàu, chi trả kiều hối, cho vay kinh doanh xuất

nhập khẩu, huy động vốn VND và ngoại tệ. Trong thời kỳ mở cửa, cùng với sự phát triển của ngành ngân hàng, Vietcombank Quảng Ninh đã có sự chuyển mình mạnh mẽ, đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh từ tập trung vào lĩnh vực đầu tư tín dụng, dần được mở rộng ra các mảng nghiệp vụ khác như: tiền gửi, thanh toán, dịch vụ ngân hàng hiện đại... Xác định các yếu tố: Con người - công nghệ thông tin –quản trị là nền tảng của ngân hàng hiện đại và sức mạnh cạnh tranh, Vietcombank Quảng Ninh đã đầu tư trọng điểm vào các yếu tố này bên cạnh đa dạng hoá các loại hình nghiệp vụ. Vietcombank Quảng Ninh là ngân hàng đầu tiên trên địa bàn áp dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động và thường xuyên cập nhật những công nghệ mới. Ngay từ ban đầu, Vietcombank Quảng Ninh chú trọng phát triển công tác khách hàng. Công tác tiếp thị đã được CBNV đặc biệt coi trọng, tích cực thực hiện và sau này được nâng lên thành công tác khách hàng rồi chính sách Marketing.

Kể từ khi thành lập, Vietcombank Quảng Ninh đã có những đóng góp quan trọng cho sự phát triển của các doanh nghiệp khai thác Than và các ngành nghề phụ trợ, kinh doanh xuất nhập khẩu cũng như các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Đến nay, Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh là chi nhánh hạng 1 và là một trong bốn chi nhánh Ngân hàng thương mại lớn nhất trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Vietcombank Quảng Ninh luôn là ngân hàng đứng đầu trên địa bàn về tài trợ vốn cho ngành than, thanh toán xuất nhập khẩu, phát hành và thanh toán thẻ.

2.1.2. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh

Nhờ sự cố gắng vượt bậc của toàn thể ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên trong chi nhánh, Vietcombank Quảng Ninh đã có những bước tiến mạnh mẽ trong hoạt động kinh doanh. Có thể tóm tắt những kết quả hoạt động của Vietcombank Quảng Ninh trong vòng 3 năm trở lại đây qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Quảng Ninh
giai đoạn 2013 – 2015**

Đơn vị : Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
1	Tổng tài sản	7.476	8.622	10.646
2	Tổng nguồn vốn	7.476	8.622	10.646
3	Tổng dư nợ	7.335	8.523	10.448
4	Thu dịch vụ	10,51	13,50	20,7
5	Lợi nhuận	165	288	281
6	Số lao động	176	177	178

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2013, 2014, 2015 của

Chi nhánh VCB Quảng Ninh

Sự lớn mạnh về quy mô hoạt động không chỉ được phản ánh ở các chỉ tiêu tổng tài sản, dư nợ tín dụng, quy mô vốn huy động.. mà còn thể hiện ở sự gia tăng, đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng. Bên cạnh đó, mặc dù tình hình kinh tế nói chung vẫn chưa hoàn toàn phục hồi nhưng tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh vẫn ở mức đảm bảo và đến cuối năm 2015 tỷ lệ này chỉ còn ở mức 0,48% tổng dư nợ. Đây là chỉ số lý tưởng với hoạt động cho vay của các NHTM tại Việt Nam. Mặc dù đạt được lợi nhuận lớn tuy nhiên có thể thấy doanh thu từ dịch vụ (phi tín dụng) vẫn thấp và đạt tỷ trọng nhỏ trong tổng lợi nhuận.

Để hiểu rõ hơn về lợi thế và hạn chế của Vietcombank Quảng Ninh, ta xét riêng từng nội dung hoạt động của ngân hàng qua một số công tác sau:

2.1.2.1. Công tác huy động vốn

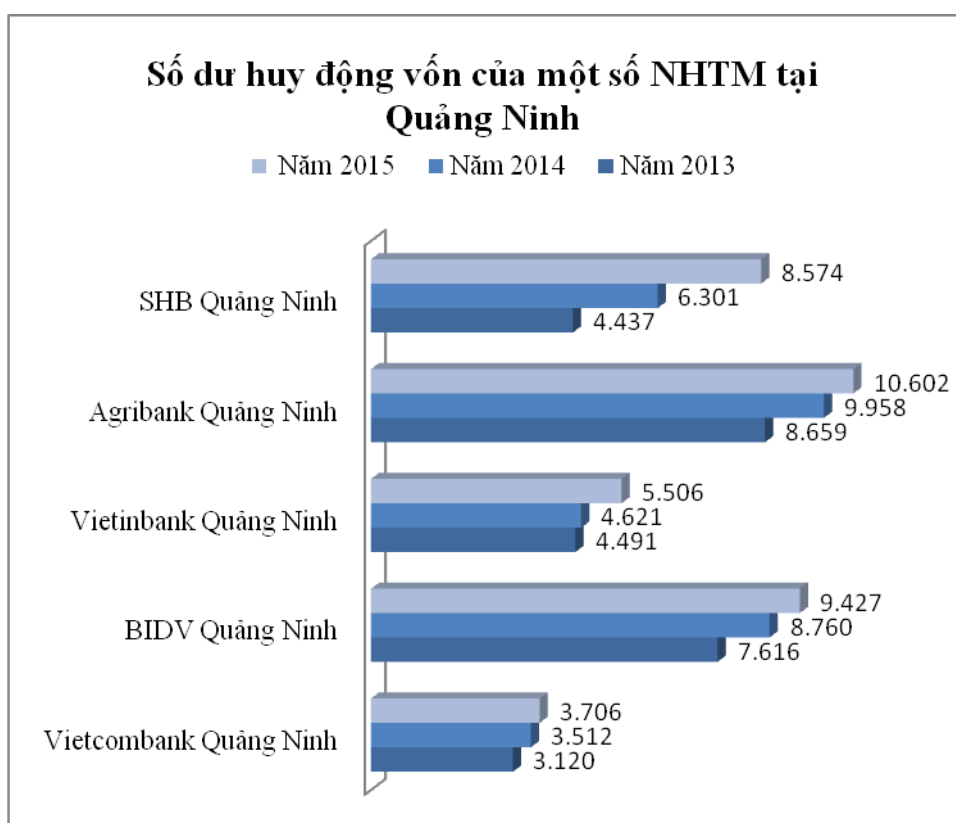
Vietcombank Quảng Ninh luôn không ngừng mở rộng đối tượng khách hàng, đa dạng hoá hình thức huy động, cung cấp các loại hình dịch vụ linh hoạt với mức phí hấp dẫn, đặc biệt khuyến khích phục vụ khách hàng trọn gói từ khâu thanh toán, tài trợ thương mại đến tư vấn miễn phí... cho khách hàng. Do vậy nguồn vốn huy động của Vietcombank Quảng Ninh không ngừng tăng lên ổn định và bền vững, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt từ 10-15%/năm. Tuy nhiên, xét trong tổng thể các NHTM trên địa bàn, kết quả huy động vốn của VCB Quảng Ninh hiện còn

thấp và chưa tương xứng với tiềm năng, quy mô của một NHTM nhà nước lớn.

Cụ thể hiện tại, trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh có 50 chi nhánh cấp 1 của các NHTM, nhưng chi nhánh xác định đối thủ cạnh tranh chính trên địa bàn chủ yếu là 04 Chi nhánh Ngân hàng: BIDV Quảng Ninh, Vietinbank Quảng Ninh, SHB Quảng Ninh, Agribank Quảng Ninh. Năm 2015, thị phần huy động vốn của VCB Quảng Ninh chỉ đứng thứ 7 so với các NHTM khác trên địa bàn.

Biểu 2.1: Số dư huy động vốn của một số Ngân hàng thương mại tại Quảng Ninh (từ năm 2013 đến 2015)

(ĐVT: Tỷ đồng)



(Nguồn: Tập số liệu hoạt động Ngân hàng các năm 2013-2015
Ngân hàng nhà nước Quảng Ninh)

2.1.2.2. Công tác cấp tín dụng

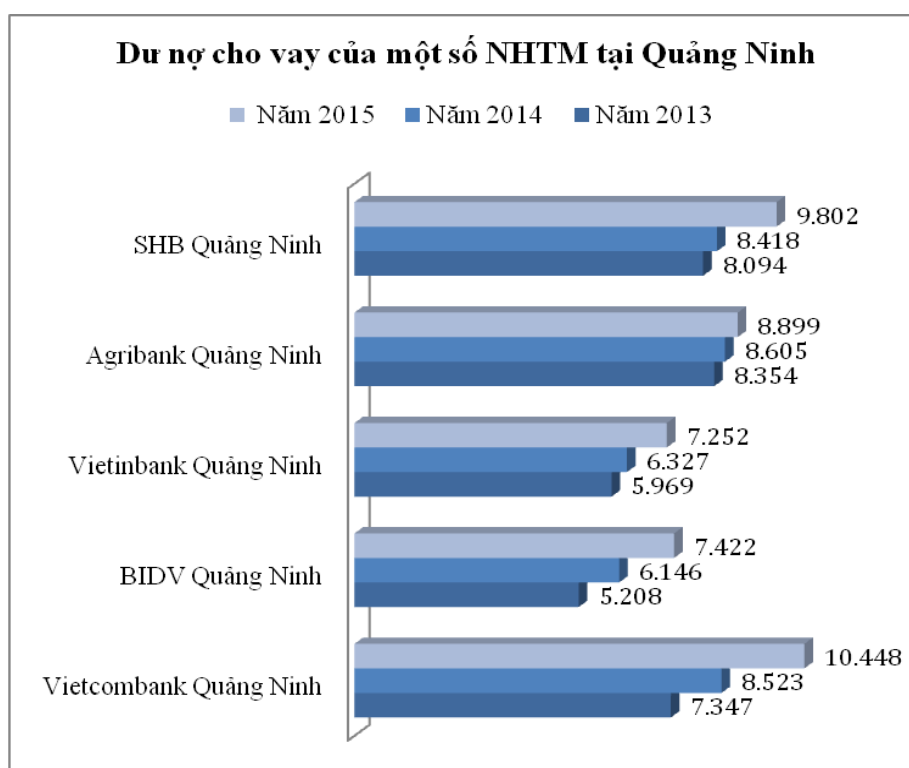
Cùng với hoạt động huy động vốn, hoạt động cấp tín dụng là mảng hoạt động chủ yếu của các ngân hàng, với nhiệm vụ cung ứng vốn cho nền kinh tế nhất là trong giai đoạn thị trường chứng khoán chưa phát triển. Từ chỗ chuyên cấp tín dụng ngắn hạn cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, Vietcombank Quảng Ninh

đã tiến tới cung ứng vốn cho mọi thành phần kinh tế. Giai đoạn 10 năm đầu thành lập, kinh tế quốc doanh vẫn giữ vai trò chủ đạo chính, các thành phần kinh tế khác còn non trẻ, chưa phát triển mạnh và còn chứa đựng nhiều yếu tố rủi ro. Vietcombank Quảng Ninh tập trung cấp tín dụng cho những ngành kinh tế mũi nhọn, tiềm năng của tỉnh như ngành khai thác than, điện, và kinh doanh xuất nhập khẩu.

Từ năm 2000 trở lại đây, cùng với những đổi thay trong chính sách của Đảng và Nhà nước, diện mạo kinh tế Quảng Ninh đã tăng trưởng mạnh mẽ. Vietcombank Quảng Ninh tiếp tục đầu tư cho những ngành kinh tế trọng điểm, khách hàng lớn truyền thống giàu tiềm năng, hiệu quả, phục vụ cho quốc kế dân sinh. Tính đến hết 31/12/2015, Vietcombank Quảng Ninh đang là TCTD dẫn đầu về dư nợ cho vay trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh với dư nợ tín dụng đạt 10.448 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu chỉ chiếm 0.48% trên tổng dư nợ.

Biểu 2.2: Dư nợ cho vay của một số Ngân hàng thương mại tại Quảng Ninh (từ năm 2013 đến 2015)

(ĐVT: Tỷ đồng)



(Nguồn: Tập số liệu hoạt động Ngân hàng các năm 2013-2015 -
Ngân hàng nhà nước Quảng Ninh)

Không dừng lại ở những mảng đầu tư truyền thống, thực hiện chủ trương Nhà nước khuyến khích phát triển các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh, cũng như thực hiện chiến lược của Vietcombank chuyển dần từ ngân hàng bán buôn sang ngân hàng đa năng, VCB Quảng Ninh đã không ngừng đa dạng đầu tư vào lĩnh vực dịch vụ du lịch, thương mại, nông, lâm ngư nghiệp chế biến hải sản... Vì vậy tỷ trọng cho vay các DNNVN, các hộ sản xuất kinh doanh cá thể ngày càng tăng với dư nợ cho vay càng lớn. Nếu như trước đây mảng cho vay bán lẻ, cho vay tiêu dùng chỉ chiếm rất nhỏ trong tổng dư nợ khoảng 3-5% thì những năm gần đây đã tăng dần, hiện nay chiếm trên 16% tổng dư nợ.

Bảng 2.2: Một số chỉ tiêu tín dụng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh năm 2013 - 2015

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	So sánh (%)	
				5=3/2	6=4/3
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>		
Tổng dư nợ	7.335	8.523	10.448	116%	123%
<i>Trong đó:</i>					
Dư nợ bán buôn	6.754	7.246	8.718	107%	120%
Dư nợ SME	295	493	654	167%	133%
Dư nợ thẻ nhân	286	784	1.076	274%	137%
* Nợ xấu	87	63	50		
- Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ	1,18%	0,74%	0,48%		

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2013-2015 của VCB Quảng Ninh)

Bên cạnh việc mở rộng cho vay, tăng quy mô dư nợ đáp ứng yêu cầu của sự phát triển, Chi nhánh VCB Quảng Ninh còn rất chú trọng đến việc đảm bảo chất lượng tín dụng. Do vậy, cùng với nguyên tắc cho vay không hạ chuẩn tín dụng, VCB Quảng Ninh còn không ngừng tăng cường các biện pháp thu hồi nợ xấu, nợ ngoại bảng. Nhờ đó, tỷ lệ nợ xấu tại Chi nhánh đã giảm cả về số tuyệt đối và số tương đối. Tại thời điểm cuối năm 2015, nợ xấu của chi nhánh đạt 50 tỷ đồng, chỉ chiếm 0,48% trên tổng dư nợ. Đây là con số lý tưởng so với tỷ lệ chung của cả hệ thống Ngân hàng

TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) (1,25%) và của các NHTM trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh (2,65%) trong năm 2015 (Theo báo cáo hoạt động kinh doanh năm 2015 của Vietcombank và Báo cáo tình hình QHTD với các DNNVV của NHNN Quảng Ninh).

2.1.2.3. Công tác phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ và các sản phẩm ngân hàng hiện đại

Vietcombank Quảng Ninh là Ngân hàng đi tiên phong trên địa bàn áp dụng công nghệ hiện đại vào xử lý tự động các dịch vụ ngân hàng và luôn giữ vững vị trí dẫn đầu về thị phần phát triển dịch vụ trên địa bàn, thẻ Vietcombank đã và đang tiếp tục khẳng định với người tiêu dùng về chất lượng dịch vụ cũng như sự đa năng của sản phẩm. Có thể nói, Vietcombank là thương hiệu ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam về doanh số phát hành và thanh toán thẻ.

Bảng 2.3: Tổng kết kết quả hoạt động dịch vụ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: tỷ đồng, chiếc

Chỉ tiêu	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	So sánh	
1	2	3	4	5=3/2	6=4/3
1. Hoạt động thẻ					
- Doanh số TT thẻ quốc tế	52	78	103	150%	132%
- Doanh số TT thẻ nội địa	1	10	15	1111%	150%
- Số lượng thẻ ghi nợ nội địa	13.055	18.975	16.352	145%	86%
- Số lượng thẻ ghi nợ quốc tế	2.726	3.839	2.750	141%	72%
- Số lượng thẻ tín dụng quốc tế	813	1.116	1.198	137%	107%
- Số lượng ĐV chấp nhận thẻ	42	106	114	252%	108%
2. Dịch vụ NH hiện đại					
- Internet B@nking	2.995	5.182	6.934	173%	134%
- SMS B@king	12.556	13.951	15.716	111%	113%
- Mobile Banking	3.906	2.949	4.016	75%	136%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh từ năm 2013-2015 của VCB Quảng Ninh)

2.1.2.4. Hoạt động thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại tệ

Bên cạnh thẻ và các dịch vụ ngân hàng điện tử, thanh toán quốc tế cũng là lĩnh vực kinh doanh truyền thống mà VCB Quảng Ninh luôn duy trì và khẳng định vị trí hàng đầu so với các NHTM khác trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Năm 2015, Chi nhánh vẫn tiếp tục giữ vị trí dẫn đầu toàn tỉnh về thanh toán xuất nhập khẩu (trừ thanh toán biên mậu), chiếm thị phần 30% tổng doanh số thanh toán XNK trên địa bàn.

Bảng 2.4: Số liệu thanh toán quốc tế của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2015

ĐVT: Triệu USD

Chỉ tiêu	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	So sánh (%)	
				5=3/2	6=4/3
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>		
Tổng doanh số	162,53	232,99	270,55	143%	116%
1. Nhập khẩu	46,07	75,77	109,62	164%	145%
+ LC	7,16	6,32	7,22	88%	114%
+ Nhờ thu	1,48	1,9	4,01	128%	211%
+ Chuyển tiền	37,43	67,55	98,39	180%	146%
2. Xuất khẩu	116,46	157,22	160,93	135%	102%
+ LC	11,41	16,33	7,02	143%	43%
+ Nhờ thu	0,54	5,24	3,33	970%	64%
+ Chuyển tiền	104,52	135,65	150,58	130%	111%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2013-2015 của VCB Quảng Ninh

2.2. Tình hình phát triển các Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh

2.2.1. Khái quát chung về hệ thống Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh

Quảng Ninh là tỉnh thuộc Vùng Đông bắc Việt Nam, có đường biên giới trên bộ và trên biển với Trung Quốc; 3 cửa khẩu (Móng Cái, Hoành Mô, Bắc Phong Sinh) tiếp giáp với vùng duyên hải rộng lớn Nam Trung Quốc; bờ biển dài 250 km, trên 40.000 ha bãi triều và hơn 20.000 ha diện tích eo biển và vịnh. Quảng Ninh có 4 thành phố, 1 thị xã và 9 huyện trực thuộc, là tỉnh có nhiều thành phố trực thuộc nhất của Việt Nam.

Vì vậy, Quảng Ninh là tỉnh có nhiều tiềm năng và hội tụ nhiều điều kiện thuận lợi cho phát triển. Nằm trong địa bàn động lực của Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, cùng với Hà Nội và Hải Phòng, Quảng Ninh đóng vai trò là một trong những đầu tàu về phát triển kinh tế xã hội và tạo ra sức lan tỏa trong quá trình phát triển của cả Vùng. Là cửa ngõ giao thông quan trọng với nhiều cửa khẩu biên giới, hệ thống cảng biển thuận tiện, nhất là cửa khẩu quốc tế Móng Cái, cảng nước sâu Cái Lân, Quảng Ninh có điều kiện giao thương thuận lợi với các nước Đông Bắc Á và các nước thuộc khu vực Tiểu vùng Mê Kông mở rộng, điểm kết nối quan trọng của Khu vực mậu dịch tự do ASEAN – Trung Quốc.

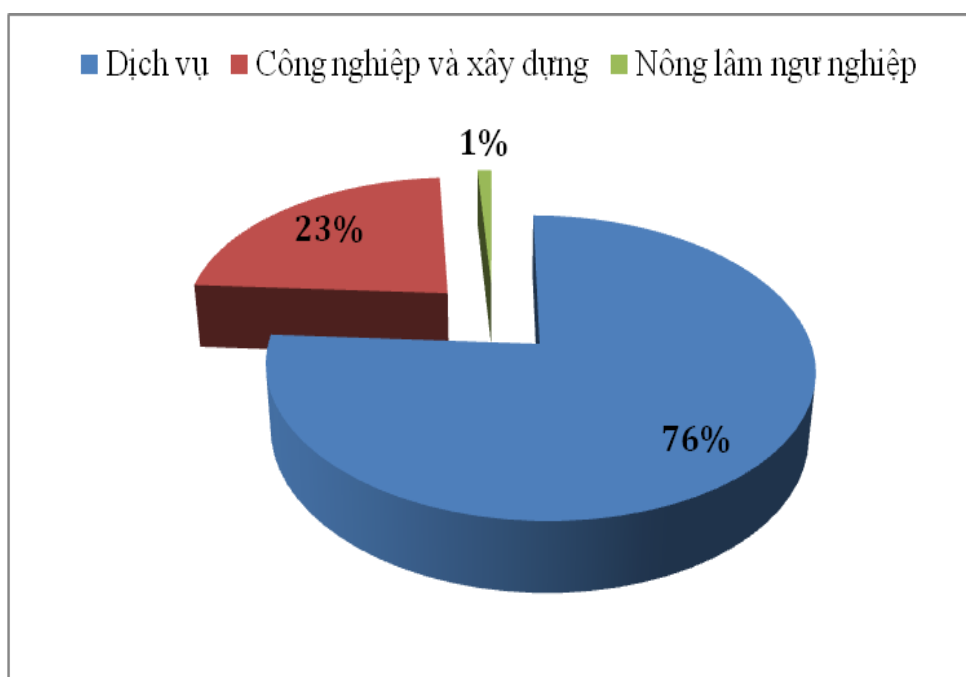
Nhờ vậy, Quảng Ninh là tỉnh tập trung rất nhiều ngành nghề và lĩnh vực kinh doanh như công nghiệp, nông nghiệp, thương mại, dịch vụ với nhiều loại hình doanh nghiệp khác nhau. Trong đó, DNNVV là loại hình doanh nghiệp có vị trí đặc biệt quan trọng, góp phần đáng kể vào sự phát triển của nền kinh tế Quảng Ninh. Những năm qua, số lượng các DNNVV đã tăng nhanh chóng, góp phần giải phóng và phát triển sức sản xuất, huy động và phát huy nội lực vào phát triển kinh tế xã hội, tăng thu ngân sách, tạo nhiều việc làm,...

Theo thống kê của Sở Kế hoạch - Đầu tư Tỉnh Quảng Ninh, tính đến hết 30/06/2015, toàn tỉnh có 10.809 doanh nghiệp đăng ký thành lập với tổng số vốn đăng ký là 124.650 tỷ đồng, trong đó số Doanh nghiệp nhỏ và vừa, siêu nhỏ là 10.638, chiếm 98,51% về doanh nghiệp và 30% về vốn. Xét riêng trong khối DNNVV, hiện đang có 7095 doanh nghiệp đang hoạt động, tỷ lệ giữa số doanh nghiệp đăng ký thành lập và số doanh nghiệp thực tế hoạt động sản xuất kinh doanh là 66,6%. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế cả nước nói chung và nền kinh tế Quảng Ninh nói riêng, số lượng Doanh nghiệp nhỏ và vừa hoạt động tại Quảng Ninh phát triển mạnh mẽ trong vòng 5 năm trở lại đây. Năm 2014, toàn tỉnh có 1161 doanh nghiệp đăng ký thành lập mới, tăng 4,1% so với năm 2013 là 1115 doanh nghiệp. Sang đến năm 2015, số lượng đăng ký mới đạt 1132 doanh nghiệp. (Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh – Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Quảng Ninh).

2.2.2. Đặc điểm của các Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại QuảngNinh

Các DNNVV trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh hoạt động trong rất nhiều ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh. Trong đó, chiếm đông đảo nhất là các doanh nghiệp hoạt động lĩnh vực ngành nghề dịch vụ (76%), tiếp đến là ngành công nghiệp và xây dựng (22,49%), cuối cùng là nông lâm ngư nghiệp (1,46%);

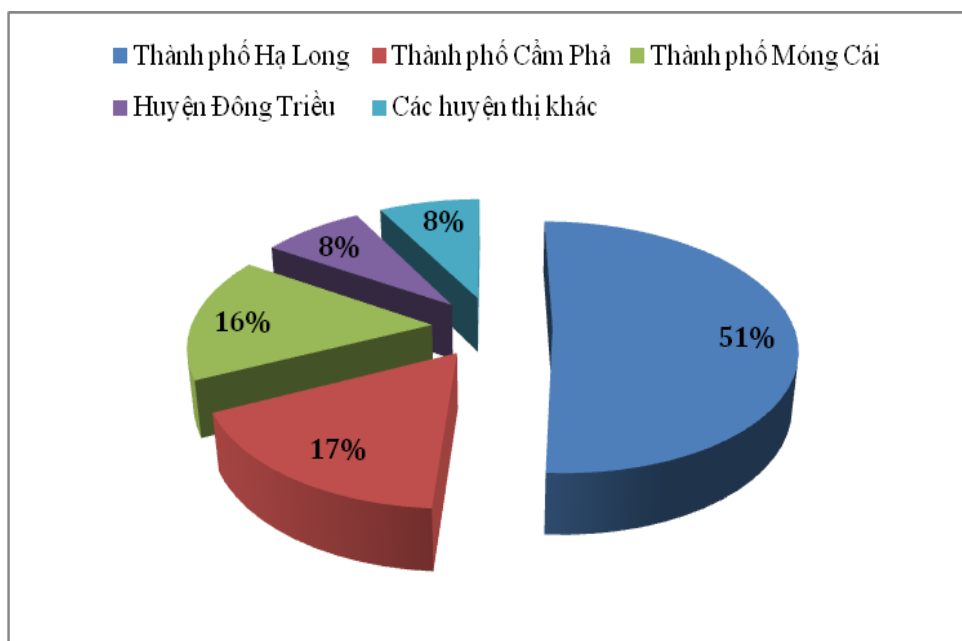
Biểu 2.3: Số lượng DNNVV đang hoạt động phân theo ngành kinh tế tại Quảng Ninh tháng 6/2015



(Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh 6 tháng đầu năm 2015 của Sở Kế hoạch đầu tư tỉnh Quảng Ninh)

Do đại đa số các DNNVV của tỉnh hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ và sản xuất công nghiệp nên tập trung chủ yếu ở các trọng điểm kinh tế, nơi có hoạt động giao thương, có tiềm năng phát triển du lịch và dịch vụ của tỉnh như Hạ Long, Cẩm Phả, Móng Cái..

Biểu 2.4: Tình hình phân bố DNNVV theo địa bàn tỉnh Quảng Ninh



(Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh 6 tháng đầu năm 2015 của Sở Kế hoạch đầu tư tỉnh Quảng Ninh)

Các DNNVV tỉnh Quảng Ninh đã tạo việc làm cho hàng vạn lao động của tỉnh mỗi năm với mức tăng trung bình trên 9%/năm, góp phần giải quyết việc làm cho 25 – 26% lực lượng lao động toàn tỉnh, góp phần chuyển dịch cơ cấu lao động theo đúng định hướng chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh là tăng tỷ trọng khu vực dịch vụ, giảm dần sự phụ thuộc vào ngành công nghiệp khai khoáng. Theo đó, đến giữa năm 2015, tỷ lệ lao động nhóm ngành nông, lâm nghiệp và thủy sản: 41,88%; công nghiệp - xây dựng 28,07%; thương mại - dịch vụ 30,02% (Nguồn: Báo Quảng Ninh).

Trong quá trình hoạt động, các DNNVV trong những năm gần đây đóng góp vào ngân sách của tỉnh bình quân 34%/năm, chiếm 9,6% tổng số thu cân đối trên địa bàn. Với số vốn đầu tư thực tế cao hơn số vốn đăng ký ban đầu, sản phẩm hàng hoá của các doanh nghiệp đóng góp đáng kể vào sản lượng chung của tỉnh và đóng góp vào nguồn thu ngân sách nhà nước, tính đến hết tháng 6/2015, khối các DNNVV đóng góp vào ngân sách nhà nước 808 tỷ đồng, bằng 110% so với cùng kỳ năm 2014.

Hoạt động ngoại thương, xuất nhập khẩu của các DNNVV tương đối năng động, chú trọng vào các ngành nghề có lợi thế so sánh, chủ động tìm kiếm và khai thác thị trường Trung Quốc góp phần tích cực tăng kim ngạch xuất khẩu, thu ngoại

tệ. Trong 10 tháng đầu năm 2015, kim ngạch DNNVV đóng góp trong hoạt động du lịch dịch vụ, đầu tư kinh doanh hệ thống nhà hàng, khách sạn mang lại doanh thu từ hoạt động này bình quân trong giai đoạn 2010 – 2015 tăng 25%/năm.

Nhìn chung, DNNVV trong tỉnh Quảng Ninh đã năng động và thích ứng nhanh với những thay đổi của thị trường, góp phần gìn giữ và phát huy các ngành nghề truyền thống, phát triển các sản phẩm hàng hoá, dịch vụ mà các doanh nghiệp lớn ít quan tâm, tham gia tích cực sản xuất các sản phẩm cung ứng ra thị trường và công nghiệp hỗ trợ phục vụ cho các ngành công nghiệp chủ chốt như than, điện, xi măng, vật liệu xây dựng.

Tuy nhiên không nằm ngoài xu hướng chung của cả nước, các doanh nghiệp DNNVV trên địa bàn tỉnh đều hạn chế cả về nguồn vốn và trình độ quản lý điều hành, quy mô sản xuất nhỏ, trình độ quản lý điều hành còn hạn chế, hệ thống báo cáo chưa thực sự minh bạch và đầy đủ, hoạt động sản xuất kinh doanh kém hiệu quả, khó tiếp cận vốn ngân hàng, máy móc thiết bị lạc hậu, khó tiếp cận thông tin. Doanh nghiệp thiếu hiểu biết và thụ động về các nguyên tắc, cam kết quốc tế trong lĩnh vực thương mại, kinh tế, về lộ trình mở cửa hàng hóa, kém trong xây dựng chiến lược sản phẩm, nghiên cứu thị trường... Tỷ lệ doanh nghiệp tham gia các chương trình, chính sách ưu đãi của Chính phủ và của địa phương còn rất thấp. Sang đến năm 2015, tuy tình hình sản xuất đã có bước chuyển biến nhưng vẫn còn nhiều khó khăn. Số doanh nghiệp hoạt động có lãi chỉ chiếm 45,6%, 1.043 doanh nghiệp thua lỗ (chiếm 20,7%). Các doanh nghiệp tập trung hoạt động trong các ngành có giá trị gia tăng thấp và sử dụng nhiều lao động, ngành nghề có tính chất truyền thống như bán buôn, bán lẻ (chiếm 32%), vận tải, kho bãi (chiếm 12%), các ngành còn lại đăng ký không đáng kể.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Vietcombank Quảng Ninh

2.3.1. Thực trạng công tác phát triển hoạt động cho vay

2.3.1.1. Công tác nghiên cứu thị trường

Là một thành viên trong hệ thống Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank), Vietcombank Quảng Ninh hoạt động trên cơ sở định hướng

của VCB, trong đó bao gồm cả định hướng ngành nghề ưu tiên hoặc hạn chế đầu tư. Các định hướng này được cung cấp cho các chi nhánh dưới dạng các báo cáo ngành được ban hành hàng năm, được VCB xây dựng trên cơ sở các báo cáo nghiên cứu và phân tích tình hình thị trường, tình hình kinh tế xã hội trên cả nước. Do vậy, thông tin đưa ra trong các báo cáo này nhiều khi chưa được cập nhật kịp thời, thông tin trong các báo cáo chưa đầy đủ, chưa theo sát được tình hình kinh tế của từng địa phương. Vì thế, khi áp dụng vào chi nhánh nhiều khi lại tạo ra sự bất cập và không phù hợp.

Về phía chi nhánh, ngoài việc cho vay theo định hướng của VCB, đến nay chi nhánh vẫn chưa triển khai các chiến lược nghiên cứu tình hình thị trường một cách cụ thể hay bài bản, cũng chưa có bộ phận chuyên trách thực hiện nhiệm vụ này. Việc đánh giá phân tích thị trường phụ thuộc vào nhận thức và tìm hiểu của mỗi cá nhân làm công tác tín dụng. Đây chính là nguyên nhân khiến chi nhánh nhiều khi bị tụt hậu so với các đối thủ cạnh tranh, không kịp thời nắm bắt được những thay đổi hay xu hướng biến động của tình hình thị trường nơi chi nhánh đặt trụ sở hoạt động hay các thay đổi trong cơ chế chính sách của Tỉnh.

2.3.1.2. Thực thi các công tác khách hàng

- *Công tác chăm sóc giữ chân các khách hàng truyền thống:*

Đến nay, việc chăm sóc khách hàng đã có dư nợ vay tại chi nhánh được thực hiện khá tốt. Các khách hàng truyền thống, có dư nợ vay lớn hoặc khách hàng tiềm năng sử dụng đa dạng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đều được chi nhánh quan tâm chăm sóc bằng nhiều cách thức như: thường xuyên liên hệ để nhận biết đáp ứng các nhu cầu của khách hàng; tặng quà nhân các dịp lễ tết, sinh nhật, ngày thành lập; miễn giảm lãi suất, phí trong thẩm quyền quyết định của chi nhánh... Những chính sách này thực sự đã phát huy hiệu quả, giúp chi nhánh duy trì và giữ vững được lượng khách hàng truyền thống, ổn định được thị phần cho vay.

- *Công tác tìm kiếm phát triển khách hàng*

Từ trước đến nay, công tác tìm kiếm khách hàng vay vốn là DNNVV tại VCB Quảng Ninh chưa được triển khai một cách có hệ thống, đặc biệt là tại các phòng giao dịch. Phần nhiều các khách hàng DNNVV đều do khách hàng tự tìm

đến ngân hàng hoặc đến từ các kênh thông tin không mang tính chủ động như thông qua giới thiệu, môi giới. Trong nhiều trường hợp, các khách hàng vay có được từ các kênh bị động như trên có thể không phải là khách hàng tốt (vì thông thường họ đang gặp khó khăn về tài chính và đã đi rất nhiều ngân hàng để tham khảo), do đó ảnh hưởng đến chất lượng cấp tín dụng sau này.

Trong vòng hơn một năm trở lại đây, cùng với sự thay đổi trong nhận thức về tầm quan trọng của khách hàng bán lẻ, VCB Quảng Ninh đã chủ động hơn trong việc tìm kiếm khách hàng. Tuy nhiên, việc chủ động này cũng mới chỉ dừng lại ở một số cá nhân hay phòng ban. Theo đó, các cán bộ khách hàng tự triển khai các cách thức tìm kiếm khách hàng như thông qua các mối quan hệ cá nhân, khai thác đối tác của các khách hàng hiện tại hoặc tự khảo sát tìm kiếm trên thị trường... Về phía chi nhánh cũng đã xây dựng một số chính sách hỗ trợ công tác tìm kiếm khách hàng như xây dựng cơ chế thưởng/phạt để tạo động lực cho toàn thể CBNV trong ngân hàng tự chủ động tìm và giới thiệu khách hàng vay vốn ; chính sách chi hoa hồng cho các cá nhân ngoài ngân hàng khi họ giới thiệu được khách hàng vay cho ngân hàng., giao chỉ tiêu phát triển khách hàng mới là DNNVV cho các cán bộ làm công tác kinh doanh trực tiếp...Các chính sách này cũng góp phần thu hút thêm lượng khách hàng là DNNVV cho chi nhánh.

Tuy nhiên, xét một cách toàn diện, công tác tìm kiếm khách hàng tại chi nhánh hiện nay vẫn chưa được thực hiện một cách chủ động, bài bản và thống nhất, vẫn xảy ra tình trạng “mạnh ai người nấy làm” dẫn đến việc khai thác nguồn khách hàng bị trùng lặp và phát sinh sự cạnh tranh trong nội bộ ngân hàng. Mức độ tăng trưởng dư nợ của các khách hàng mới còn thấp và chỉ tiêu tăng trưởng mới khách hàng DNNVV vẫn luôn được xem là một trong những chỉ tiêu khó khăn của chi nhánh. Vì vậy, công tác phát triển hoạt động cho vay đối tượng DNNVV của chi nhánh chưa phát huy được hiệu quả cao như kỳ vọng. Theo ý kiến của tác giả, những nguyên nhân chính khiến công tác tìm kiếm khách hàng tại VCB Quảng Ninh chưa đạt được kết quả tốt bao gồm:

- Tại chi nhánh chưa có sự phân tách giữa bộ phận làm công tác khách hàng và bộ phận làm công tác chuyên môn thẩm định, dẫn đến cán bộ khách hàng phải kiêm nhiệm và không có thời gian nhiều cho công tác tìm kiếm khách hàng

- Các chính sách khách hàng chưa được triển khai một cách toàn diện, chưa có các chương trình truyền thông quảng bá các sản phẩm dịch vụ đến khách hàng một cách rộng rãi, thường xuyên khiến lượng khách hàng là DNNVV biết đến các sản phẩm của VCB là không nhiều. Chi nhánh cũng chưa có sự kết hợp với các tổ chức, các hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại địa phương để khai thác các nguồn khách hàng này.

- Các cơ chế tạo động lực trong việc giới thiệu khách hàng vay vốn của chi nhánh không được duy trì thường xuyên dẫn đến việc những CBNV không làm công tác tín dụng không coi trọng công tác tìm kiếm khách hàng hoặc chỉ mang tính hình thức.

- Đa số các cán bộ khách hàng do tuổi đời còn trẻ, thiếu kinh nghiệm trong công tác tín dụng nên thiếu kỹ năng bán hàng và kỹ năng giao tiếp. Năng lực và kinh nghiệm công tác của các cán bộ cũng không đồng đều nhau ở mỗi phòng ban nói riêng và trên toàn chi nhánh nói chung.

2.3.1.3. Triển khai các cơ chế và chính sách cho vay đối với DNNVV

Là một ngân hàng tiên phong trong việc thực hiện các chính sách hỗ trợ các DNNVV của nhà nước, VCB luôn là ngân hàng đi đầu trong việc áp dụng các chính sách ưu đãi lãi suất, cắt giảm phí, trợ giúp các DNNVV vay vốn để đầu tư, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh. Đến nay, trong hệ thống các NHTM trên địa bàn tỉnh, có thể nói lãi suất cho vay đối tượng DNNVV của chi nhánh luôn ở mức ưu đãi nhất. Ngoài ra, chi nhánh cũng tích cực các biện pháp gia hạn, cơ cấu lại khoản nợ cho các DNNVV vay vốn gặp khó khăn tạm thời trong kinh doanh theo chủ trương của Nhà nước, giúp các doanh nghiệp này ổn định và yên tâm hoạt động. Các chính sách ưu đãi này luôn nhận được sự ủng hộ từ các DNNVV, góp phần giúp chi nhánh tăng trưởng được quy mô cho vay.

Tuy nhiên, bên cạnh ưu thế về lãi suất cho vay, chính sách cho vay của VCB Quảng Ninh lại bị đánh giá là tương đối thận trọng và chặt chẽ với các DNNVV, đặc biệt trong quy định về nhận tài sản bảo đảm và tỷ lệ cho vay tối đa trên tài sản bảo đảm. Toàn bộ DNNVV muốn vay vốn tại VCB Quảng Ninh, không phân biệt theo xếp hạng tín dụng buộc phải đảm bảo tỷ lệ tài sản là 100%. Quy định này tại

chi nhánh đã làm hạn chế không ít khả năng tiếp cận đến những khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh, kết quả hoạt động kinh doanh tốt vì lý do tài sản của DN không đáp ứng được yêu cầu của ngân hàng.

Tâm lý cẩn trọng của NH khi cho vay phần lớn xuất phát từ bản thân DN, bắt nguồn từ một số nguyên nhân sau:

Thứ nhất, tính minh bạch về tài chính của DN chưa cao, đặc biệt trong việc sử dụng các hệ thống kế toán chuẩn, lập báo cáo tài chính chưa đạt yêu cầu. Các loại báo cáo chứng minh khả năng tài chính của DN thiếu minh bạch, không có chứng nhận của các công ty kiểm toán độc lập. Chính những điều đó gây ra rất nhiều khó khăn cho NH trong quá trình thẩm định, nghi ngờ tình hình hoạt động kinh doanh của DN và hạn chế trong phê duyệt cho vay.

Thứ hai, phần lớn các DNNVV thuộc sở hữu tư nhân, do vậy, quy mô về tài sản không đủ lớn so với nhu cầu vốn. Một số trường hợp khác có tài sản bảo đảm nhưng do tâm lý cẩn trọng, không tin tưởng vào phương án vay vốn của doanh nghiệp mình nên không đồng ý tham gia thế chấp các tài sản thuộc sở hữu cá nhân.

Thứ ba, Sự tồn tại của một số doanh nghiệp làm ăn phi pháp, những công ty ma lập ra chỉ để lừa thuế của Nhà nước hoặc lừa đảo chiếm dụng vốn ngân hàng đã gây lên tâm lý e ngại và ấn tượng không tốt đối với các DNNVVN.

2.3.1.4. Công tác truyền thông quảng bá sản phẩm dịch vụ

Hiện tại, công tác truyền thông quảng bá thương hiệu và giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành cho DNNVV tại VCB Quảng Ninh chưa thực sự được chú trọng. Ngoài các chương trình truyền thông của VCB, chi nhánh chưa đầu tư triển khai các chương trình tại chi nhánh như quảng cáo qua các phương tiện thông tin đại chúng, tổ chức các chương trình hội nghị khách hàng, các chương trình giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho khách hàng... Đây cũng là yếu tố khiến lượng khách hàng biết đến sản phẩm dịch vụ của VCB còn hạn chế, đặc biệt là các chương trình ưu đãi lãi suất của VCB. Nguyên nhân chính là do chi nhánh chưa chú trọng vào công tác quảng cáo, nguồn kinh phí và nội dung các chương trình quảng cáo cũng bị phụ thuộc vào sự phê duyệt của hội sở chính do liên quan đến vấn đề nhận diện thương hiệu của Vietcombank.

2.3.1.5. Công tác kiểm soát chất lượng hoạt động cho vay

- *Việc tuân thủ quy trình quy định trong hoạt động cho vay*

VCB Quảng Ninh là một thành viên trong hệ thống Vietcombank do vậy mọi quy trình cho vay, nguyên tắc và điều kiện cho vay được thực hiện theo các văn bản hướng dẫn của Hội sở chính VCB. Hiện nay, quy trình cho vay đối với DNNVV được tuân thủ theo quy trình tín dụng ban hành kèm theo Quyết định số 36/QĐ-NHNT.CSTD ngày 28/01/2008 của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, Quyết định số 228/QĐ – NHNT.HĐQT ngày 02/10/2006 của Hội đồng quản trị về cho vay đối với khách hàng. Đến nay, quy trình tín dụng trên của VCB được đánh giá là tương đối chặt chẽ, đầy đủ, hệ thống các mẫu biểu được cập nhật thường xuyên, rõ ràng góp phần nâng cao chất lượng cấp tín dụng của ngân hàng, hạn chế các rủi ro phát sinh liên quan đến khía cạnh pháp lý. Quy trình đã đưa ra hướng dẫn cụ thể về lưu đồ phối hợp giữa các cá nhân, phòng ban tham gia vào công tác cho vay trong ngân hàng; phân tách rõ nhiệm vụ, trách nhiệm giữa các phòng ban đó, giúp cho việc cho vay đối với khách hàng được thực hiện khách quan, chặt chẽ mà vẫn đảm bảo đơn giản hóa thủ tục và quy trình bán.

Quy trình cho vay khách hàng DNNVV tại Vietcombank hiện tại bao gồm một số bước cơ bản sau:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ đề nghị vay vốn và thẩm định khách hàng vay vốn

Có thể nói, thẩm định khách hàng là công tác quan trọng nhất quyết định chất lượng khoản vay, đòi hỏi ngân hàng phải tuân thủ đầy đủ các chính sách của pháp luật và các quy trình, quy định của ngân hàng. Tại VCB Quảng Ninh, tùy theo phân cấp thẩm quyền của Giám đốc chi nhánh trong từng thời kỳ mà công tác thẩm định khách hàng vay vốn là DNNVV sẽ do phòng khách hàng bán lẻ hay phòng giao dịch thực hiện. Hiện tại, toàn bộ các nhu cầu vay > 5 tỷ đồng tại các phòng giao dịch sẽ phải chuyển về phòng KHBL thực hiện thẩm định.

Trong bước này đòi hỏi cán bộ thẩm định phải có kiến thức tổng hợp về chuyên môn, lĩnh vực sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, hiểu biết về công nghệ, thị trường, về tình hình kinh tế-xã hội nói chung. Tại VCB Quảng Ninh hiện nay, công tác thẩm định luôn được thực hiện đúng theo các quy định về cấp tín dụng của VCB HSC. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM như hiện

nay thì bên cạnh việc phải đảm bảo yếu tố chặt chẽ, tuân thủ đúng quy trình, công tác thẩm định tại chi nhánh luôn được tiến hành nhanh chóng, linh hoạt. Nhờ vậy, chất lượng cấp tín dụng DNNVV tại chi nhánh đến nay luôn được duy trì ở mức an toàn, tỷ lệ nợ xấu được khống chế ở mức cho phép.

Mặc dù vậy, tại chi nhánh vẫn phát sinh một số khoản nợ xấu xuất phát từ hạn chế trong chất lượng thẩm định của ngân hàng. Nguyên nhân là do đội ngũ làm công tác tín dụng một số còn thiếu kinh nghiệm công tác, thiếu sự am hiểu về thị trường nên còn dễ xảy ra tình trạng không đánh giá được hết các rủi ro khi cấp tín dụng cho khách hàng. Việc định giá tài sản đảm bảo còn chủ quan, tỷ lệ cấp tín dụng phụ thuộc hoàn toàn vào chứng thư định giá của tổ chức định giá độc lập mà không có sự nhận định đúng đắn. Ngoài ra, do những hạn chế kiến thức về quản trị, kế toán, thuế và việc tìm hiểu lý lịch ban quản trị trong doanh nghiệp cũng không dễ dàng, đa số là tìm hiểu bằng phỏng vấn nên cán bộ ngân hàng gặp khó khăn trong việc đánh giá chất lượng quản trị cũng như tính chính xác trong thông tin quản trị của doanh nghiệp và tính trung thực, hợp lý các báo cáo tài chính của doanh nghiệp, đặc biệt là báo cáo tài chính và quyết toán thuế.

Bước 2: Ra quyết định phê duyệt/từ chối cho vay

Tại VCB Quảng Ninh, cấp thẩm quyền ra quyết định vay vốn được tuân thủ theo đúng quy định về thẩm quyền phê duyệt tín dụng của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam. Theo đó, việc ra quyết định đồng ý cho vay hay không đồng ý cho vay có thể thuộc thẩm quyền của lãnh đạo phòng làm công tác thẩm định, ban giám đốc chi nhánh, hội đồng tín dụng chi nhánh hoặc Vietcombank hội sở chính, tùy theo mức vay vốn và tính chất của khoản vay. Việc ra quyết định được dựa trên kết quả thẩm định đảm bảo được tính chất khách quan, minh bạch, đồng thời cũng đảm bảo được tiến độ thời gian nhanh chóng. Với các trường hợp không đồng ý cho vay, chi nhánh đều gửi văn bản thông báo chính thức tới khách hàng trong đó nêu rõ lý do từ chối. Do vậy, theo đánh giá quy trình phê duyệt khoản vay tại VCBQuảng Ninh được thực hiện tương đối khách quan, không có hiện tượng tiêu cực. Nhờ thế, đến nay VCBQuảng Ninh chưa phát sinh rủi ro pháp lý nào liên quan đến công tác phê duyệt tín dụng.

Tuy nhiên, đi liền với tính chất chặt chẽ để đảm bảo rủi ro tín dụng cho ngân hàng thì đến nay, công tác phê duyệt tín dụng của chi nhánh

Bước 3: Ký kết hợp đồng và giải ngân

Công tác ký kết hợp đồng và giải ngân tại chi nhánh cũng được thực hiện khá nhanh chóng, tuân thủ đúng theo quy trình tín dụng và các mẫu biểu hợp đồng sẵn có từ Vietcombank hội sở chính. Chi nhánh luôn coi trọng công tác quản trị rủi ro trong quá trình ký kết hợp đồng và giải ngân bằng cách kiểm soát, đối chiếu chặt chẽ với các quy định trong cho vay của NHNN, các quy định về nhận thế chấp, cầm cố tài sản đảm bảo, hạn chế tối đa các rủi ro về mặt pháp lý.

Bước 4: Kiểm tra sử dụng vốn vay và đơn đốc thu hồi nợ

Đây là giai đoạn theo dõi việc trả nợ gốc, lãi phí, đến thời hạn trả nợ đã thỏa thuận trong hợp đồng cán bộ tín dụng có trách nhiệm gửi phiếu nhắc trả nợ đến đơn vị vay vốn và khách hàng có nghĩa vụ phải trả đầy đủ cả gốc và lãi cho ngân hàng. Nếu trường hợp xảy ra phát sinh như một số tình huống: trả nợ trước hạn, điều chỉnh kì hạn nợ, gia hạn nợ, chuyển nợ quá hạn, xử lý tài sản đảm bảo...Ngân hàng tùy thuộc vào tình huống cụ thể để giải quyết theo quy định.

Đối với việc đơn đốc thu hồi nợ, chi nhánh đã thực hiện tương đối tốt. Với việc giao chỉ tiêu, tính điểm đánh giá hoàn thành khối lượng và chất lượng công việc theo tháng đến từng phòng ban cá nhân, cán bộ và các phòng chuyên môn phụ trách công tác thu hồi nợ buộc phải chịu trách nhiệm đối với các trường hợp khách hàng bị phát sinh nợ quá hạn. Qua đó, nâng cao trách nhiệm cá nhân đã góp phần hiệu quả công tác đơn đốc thu hồi nợ.

Về công tác kiểm tra sau, theo quy định của VCB thì việc kiểm tra sau cho vay phải được thực hiện theo chu kỳ tối thiểu 03 tháng/lần. Việc kiểm tra phải được ghi lại bằng văn bản, có chữ ký của cán bộ tín dụng và bên vay vốn. Biên bản kiểm tra phải bao gồm tối thiểu các nội dung sau: Tình hình sử dụng vốn của khách hàng, tình hình tài chính của khách hàng đến thời điểm kiểm tra, tình hình thực hiện các phương án kinh doanh, tình hình tài sản đảm bảo, đối chiếu giá trị tài sản với dư nợ vay của khách hàng. Tuy nhiên theo đánh giá, hiện tại công tác kiểm tra sử dụng vốn vay chưa thực sự được thực hiện đầy đủ, bài bản tại VCB Quảng Ninh. Trong một số trường hợp, việc kiểm tra được thực hiện một cách sơ sài, hình thức, chưa bám sát hoạt động kinh doanh của khách hàng. Do một số nguyên nhân khách quan và chủ quan, việc quản lý tài sản thế chấp đặc biệt đối với tài sản

thể chấp là động sản gặp nhiều khó khăn nên dẫn đến một vài trường hợp không phát mại được tài sản khi khách hàng xảy ra nợ xấu.

Nguyên nhân là do ngân hàng chưa có chế tài xử phạt, chưa sát sao đến việc quản lý chất lượng và khối lượng kiểm tra sau cho vay của các cán bộ và phòng ban làm công tác tín dụng. Bản thân các cán bộ khách hàng còn chủ quan, chưa nhận thức rõ vai trò của công tác kiểm tra sau. Trong thời gian tới, chi nhánh cần quan tâm hơn nữa đến công tác kiểm tra trong và sau cho vay.

- *Công tác thu hồi và xử lý các khoản nợ xấu đã phát sinh*

Để phát triển được hoạt động cho vay thì bên cạnh nhiệm vụ kiểm soát chặt chẽ các rủi ro phát sinh thông qua việc nâng cao tính hiệu quả của công tác thẩm định và kiểm soát sau cho vay thì công tác xử lý thu hồi các khoản nợ xấu cũng đóng vai trò vô cùng quan trọng, vì tỷ lệ nợ xấu cũng là thước đo đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng.

Như đã trình bày ở trên, hiện nay nợ xấu của VCB Quảng Ninh tập trung chủ yếu ở khối DNNVV chiếm tỷ lệ 0,37%/dư nợ cho vay DNNVV (không bao gồm các khoản nợ đã xử lý bằng quỹ Dự phòng rủi ro trong năm 2015 là 15,2 tỷ đồng). Đến nay, công tác xử lý nợ xấu luôn được chi nhánh quan tâm sát sao. Tại chi nhánh đã thành lập ban xử lý nợ xấu do Giám đốc chi nhánh trực tiếp làm trưởng ban và thường xuyên tổ chức các cuộc họp để kịp thời nắm bắt tình hình, đưa ra các giải pháp kịp thời. Bằng việc thực hiện nhiều hình thức như vận động khách hàng bán tài sản để trả nợ, phối hợp với các cơ quan tòa án, thi hành án để xử lý khoản nợ của các khách hàng chây ì, không có thiện chí trả nợ. Nhờ thực hiện tốt công tác thu hồi nợ, nợ xấu cho vay DNNVV tại chi nhánh đã giảm đáng kể so với các năm trước đây.

2.3.2. Thực trạng về các chỉ tiêu phản ánh tình hình phát triển hoạt động cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Vietcombank Quảng Ninh

2.3.2.1. Về phát triển quy mô cho vay DNNVV

a. Số lượng DNNVV đang có quan hệ tín dụng tại NH

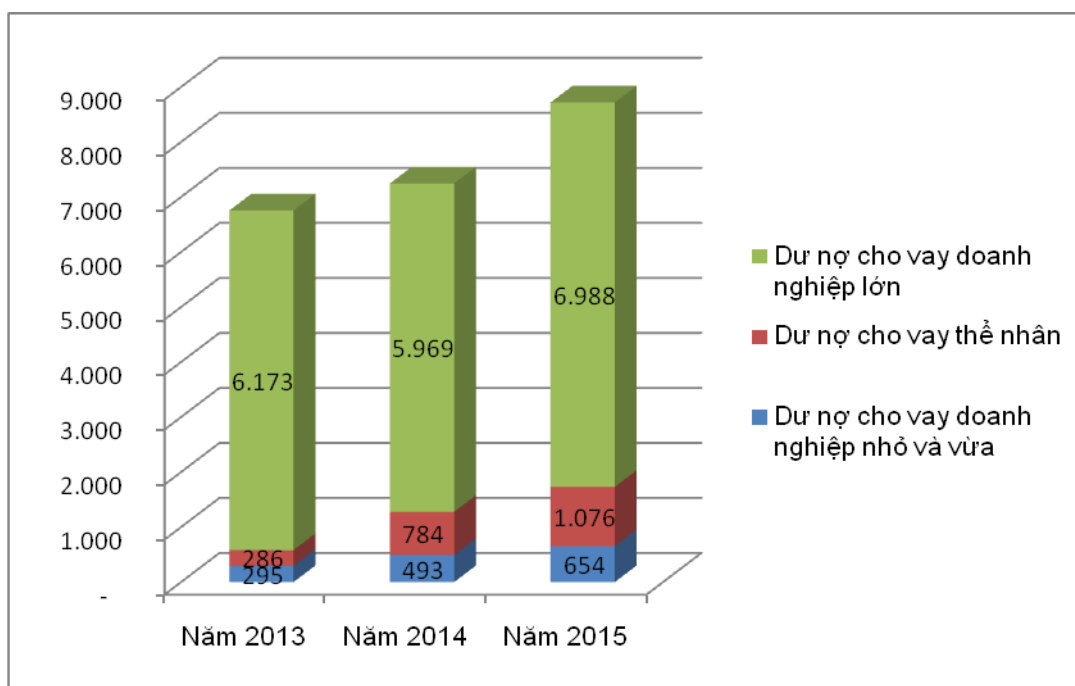
Theo thống kê từ Báo cáo cho vay của VCB Quảng Ninh, số lượng Doanh nghiệp nhỏ và vừa có quan hệ tín dụng trong các năm 2014, 2015 có sự gia tăng đáng kể. Đến thời điểm 31/12/2015, tổng số DN có quan hệ tín dụng với Chi

nhánh là 233 doanh nghiệp, trong đó số lượng DNNVV đạt 180 doanh nghiệp, chiếm 77%. Chỉ tiêu này trong năm 2014 là 147 trên tổng số 196 doanh nghiệp, tương ứng với tỉ trọng 75%. Xét về số tuyệt đối, số lượng DNNVV tăng 33 doanh nghiệp, tương đương tỷ lệ 22%. Đây là chỉ tiêu cho thấy xu hướng cho vay của Chi nhánh đã hướng đến mở rộng đối tượng cho vay DNNVV.

Tuy nhiên, so với tổng số lượng Doanh nghiệp nhỏ và vừa đang có quan hệ tín dụng với các NHTM tại Quảng Ninh theo thống kê của NHNN tỉnh thì VCB Quảng Ninh chỉ chiếm số lượng rất nhỏ với tỷ trọng các DNNVV vay vốn tại VCB Quảng Ninh/Tổng số các DNNVV có QHTD trên địa bàn tỉnh qua các năm từ 2013-2015 lần lượt chỉ là 5,7%; 6,4% và 7,7% .

Biểu 2.5: Số lượng DNNVV đang quan hệ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh và trên địa bàn Quảng Ninh các năm 2013-2015

(Đơn vị: tỷ đồng)



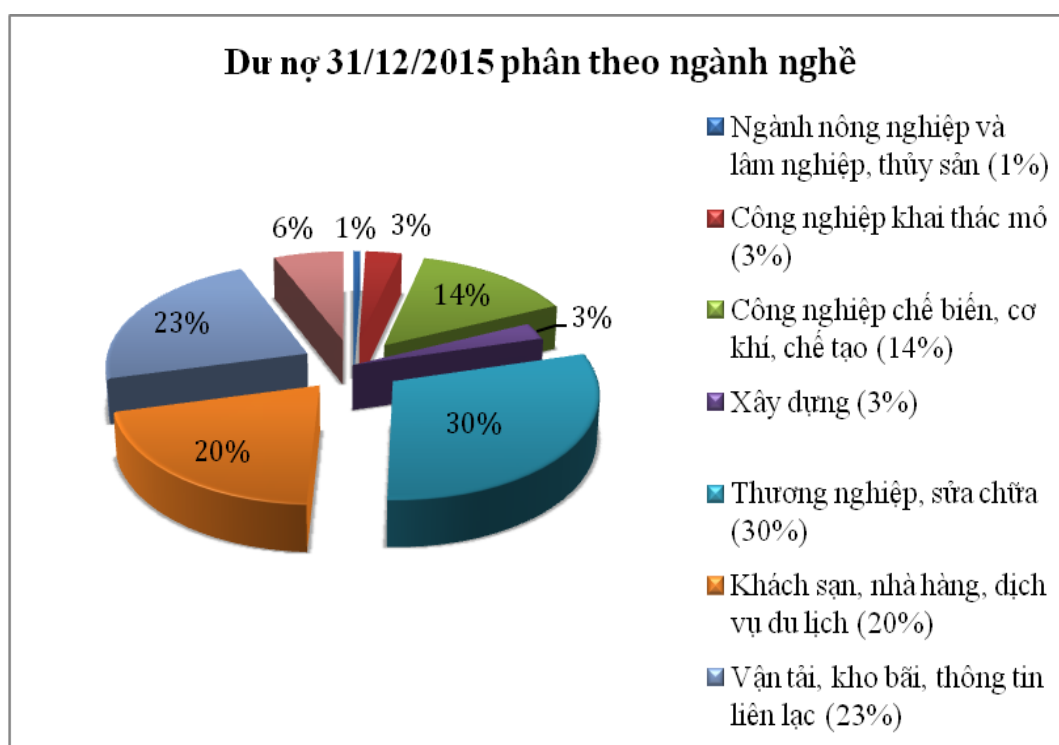
(Nguồn: Báo cáo tình hình quan hệ tín dụng với các DNNVV – Ngân hàng nhà nước Quảng Ninh)

Trên thực tế, thống kê của NHNN tỉnh Quảng Ninh bao gồm tất cả các NHTM hoạt động trên toàn bộ 14 huyện thị thành phố của Tỉnh, trong khi phạm vi hoạt động của VCB Quảng Ninh chủ yếu chỉ bao gồm 03 thành phố là Hạ

Long, Cẩm Phả, Uông Bí. Tuy nhiên, với mức độ hơn 68% số Doanh nghiệp nhỏ và vừa của Tỉnh tập trung tại 03 thành phố trên thì có thể thấy, tiềm năng khai thác lượng khách hàng này thực sự còn rất dồi dào với chi nhánh VCB Quảng Ninh.

Xét về ngành nghề kinh doanh, nhằm thực hiện phương châm đa dạng hóa khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế để giảm thiểu rủi ro trong cho vay, VCB Quảng Ninh đã thực hiện đa dạng hóa cho vay các ngành nghề kinh tế khác nhau trên địa bàn hoạt động của chi nhánh.

Biểu 2.6: Cơ cấu dư nợ cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa theo ngành nghề kinh doanh



Nguồn: Tổng hợp số liệu từ báo cáo của Phòng Quản lý nợ - VCB Quảng Ninh

Căn cứ vào biểu đồ cho thấy cơ cấu cho vay DNNVV hiện tại của chi nhánh tập trung chủ yếu cho vay lĩnh vực thương nghiệp, sửa chữa xe có động cơ (chiếm 30%), kể đến là ngành vận tải kho bãi, thông tin liên lạc (23%), khách sạn, nhà hàng, dịch vụ du lịch (20%), công nghiệp chế biến, cơ khí chế tạo (chiếm 14%), các ngành còn lại chiếm 13%. Như vậy cho thấy, đối với cho vay DNNVV, VCB Quảng Ninh đang chú trọng cho vay 04 ngành chủ yếu là thương nghiệp, vận tải, nhà hàng, khách sạn và công nghiệp chế biến, cơ khí, chế tạo.

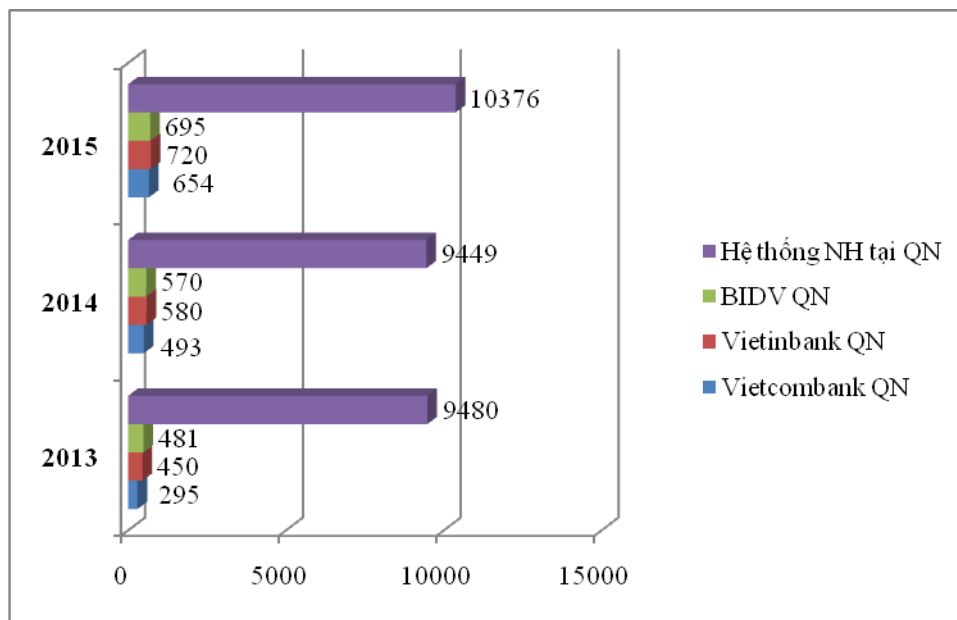
Thực tế, ngoài ngành khai thác khoáng sản – ngành kinh tế chủ lực của Tỉnh Quảng Ninh trong nhiều năm qua, nơi tập trung chủ yếu là các DNNN lớn thì các ngành kinh tế phụ trợ cho công nghiệp khai thác như vận tải kho bãi, thương nghiệp, sửa chữa ô tô máy móc... lại là ngành hoạt động của phần lớn các DNNVV, doanh nghiệp ngoài quốc doanh trên địa bàn tỉnh. Chính vì vậy các DNNVV vay vốn tại VCB Quảng Ninh cũng đa số hoạt động trong các lĩnh vực này. Một vài năm trở lại đây, với sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch dịch vụ nhằm khai thác thế mạnh của các tiềm năng du lịch sẵn có như biển đảo, vũng vịnh, các điểm du lịch tâm linh theo định hướng chuyển đổi cơ cấu kinh tế của Tỉnh, số lượng các DN hoạt động trong ngành du lịch dịch vụ lại tăng trưởng đáng kể. Nhờ thế, cơ cấu cho vay của VCB Quảng Ninh trong vòng 5 năm trở lại đây cũng có xu hướng tăng dần tỷ trọng theo các ngành nhà hàng, khách sạn, dịch vụ lưu trú ngoài các ngành nghề kinh doanh truyền thống. Dự kiến trong thời gian tới, ngành dịch vụ du lịch, kinh doanh cơ sở lưu trú, ăn uống vẫn là tiềm năng và thế mạnh mà VCB Quảng Ninh tập trung hướng tới.

b. Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay DNNVV

Nhờ chủ trương đẩy mạnh tín dụng bán lẻ của VCB Quảng Ninh thì cùng với sự tăng lên nhanh chóng của số lượng khách hàng là các DNNVV, dư nợ cho vay cũng tăng lên nhanh chóng. Năm 2014, tỷ lệ tăng trưởng dư nợ 67% so với năm 2013; sang đến 2015, dư nợ tăng thêm 33% so với 2014. Tỷ lệ tăng trưởng trên là khá cao so với tỷ lệ tăng của toàn hệ thống các NHTM trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh và của một số NHTM có cùng quy mô và địa bàn hoạt động chính như Vietinbank Quảng Ninh (24%) và BIDV Quảng Ninh (22%). Số liệu chi tiết thể hiện qua biểu đồ sau:

Biểu 2.7: Dư nợ cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa của các Ngân hàng thương mại tại Quảng Ninh

(Đơn vị: tỷ đồng)



(Nguồn: Báo cáo tình hình QHTD với các DNNVN – Ngân hàng nhà nước Quảng Ninh)

Xét về số tuyệt đối, tuy tỷ lệ tăng trưởng cao nhưng xuất phát điểm của VCB Quảng Ninh khá thấp so với các đối thủ cạnh tranh chính. Trong thời gian tới, VCB Quảng Ninh nên duy trì tốc độ tăng trưởng như trong 2 năm qua để trở thành NHTM có dư nợ cho vay DNNVN đứng đầu trên địa bàn.

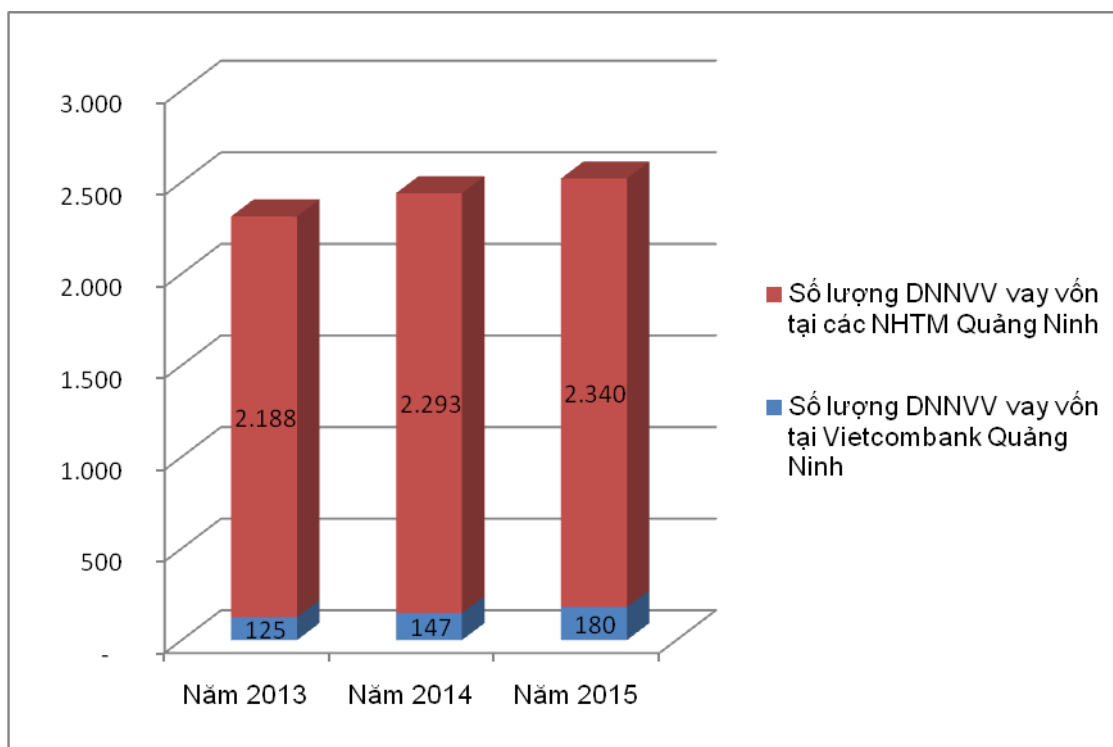
c. Tỷ trọng dư nợ cho vay DNNVV/tổng dư nợ của NH

Trong đặc điểm kinh tế của tỉnh Quảng Ninh, đóng góp phần lớn trong GDP của Tỉnh là các doanh nghiệp nhà nước lớn hoạt động trong lĩnh vực khai thác than và sản xuất truyền tải điện. Xét riêng trong năm 2015, theo báo cáo của Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Quảng Ninh, khối các DNNN đóng góp vào ngân sách nhà nước 4.325 tỷ đồng, gấp 5,3 lần so với số lượng đóng góp của các doanh nghiệp ngoài quốc doanh là 809 tỷ đồng. Do vậy, xu hướng cho vay của các NHTM lâu đời trên địa bàn là hướng tới các doanh nghiệp này. Không nằm ngoài xu thế đó, kể từ khi thành lập đến nay, tỷ trọng cho vay các DNNN lớn vẫn luôn chiếm phần lớn trong cơ cấu dư nợ cho vay của VCB Quảng Ninh.

Trong vài năm trở lại đây, với sự phát triển mạnh mẽ của khối các doanh nghiệp ngoài quốc doanh (trong đó chiếm hơn 97% là các DNNVV), cùng với sự nhận thức được tầm quan trọng và bền vững của lĩnh vực cho vay bán lẻ (bao gồm cho vay các DNNVV và cho vay thể nhân), VCB Quảng Ninh đã chú trọng đến việc đa dạng hoá danh mục đầu tư tín dụng nhằm giảm sự phụ thuộc vào một số các khách hàng là DNNN lớn. Quy mô dư nợ cho vay bán lẻ đã không ngừng tăng lên tại VCB Quảng Ninh. Tuy nhiên, tỷ trọng dư nợ cho vay DNNVV so với tổng dư nợ cho vay của chi nhánh đến nay vẫn còn thấp, chỉ đạt khoảng 6%/tổng dư nợ.

Biểu 2.8: Cơ cấu cho vay tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh các năm từ 2013-2015

(Đơn vị: tỷ đồng)



(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2015 – Vietcombank Quảng Ninh)

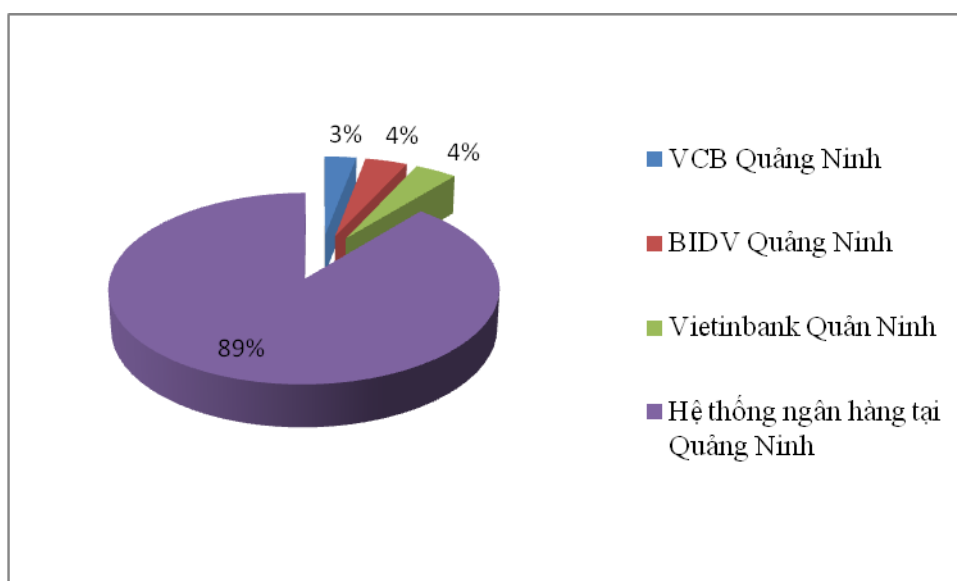
Như vậy, trong 03 năm vừa qua, VCB Quảng Ninh đã rất nỗ lực trong việc đẩy mạnh phát triển quy mô cho vay đối với khối các DNNVV, biểu hiện ở việc tăng trưởng dư nợ cho vay cũng như số lượng khách hàng vay. Tuy nhiên, mức độ phát triển chưa cao, chưa tạo ra được sự bứt phá cũng như chưa tương xứng với tiềm năng của thị trường và quy mô, thương hiệu của ngân hàng. Tỷ lệ dư nợ cho vay DNNVV/tổng dư nợ của ngân hàng vẫn chiếm một tỷ trọng rất nhỏ (6%), cho

thấy chi nhánh vẫn phụ thuộc vào nguồn cho vay các khách hàng bán buôn (các doanh nghiệp lớn) và chưa phát huy hết tiềm năng từ cho vay đối tượng DNNVV.

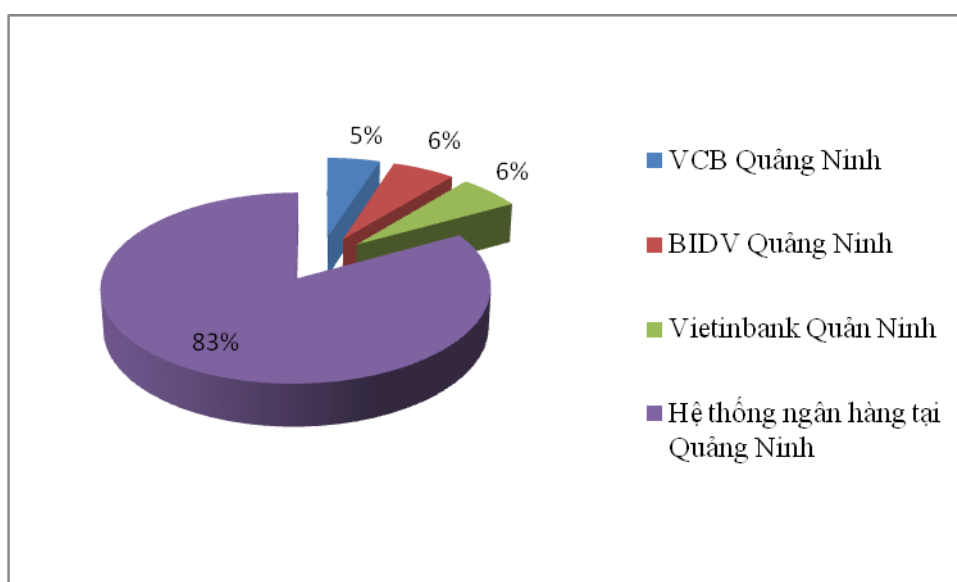
2.3.2.2. Về tốc độ tăng trưởng thị phần cho vay DNNVV:

So với các đối thủ cạnh tranh chính trên cùng địa bàn (các NHTM có cùng địa bàn kinh doanh) là BIDV Quảng Ninh và Vietinbank Quảng Ninh thì thị phần tín dụng DNNVN của VCB Quảng Ninh còn hạn chế.

Biểu 2.9: Thị phần cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh năm 2013



Biểu 2.10: Thị phần cho vay DNNVN tại Quảng Ninh năm 2015



(Nguồn: Báo cáo tình hình QHTD với các DNNVN – Ngân hàng nhà nước Quảng Ninh)

Nhìn vào 2 biểu đồ trên cho thấy, thị phần cho vay các DNNVV của VCBQuảng Ninh năm 2015 đã có sự tăng trưởng so với năm 2013, từ 3% lên 5% thị phần toàn tỉnh. Tuy nhiên so với hai đối thủ cạnh tranh còn lại là Vietinbank và BIDV, VCB luôn thấp hơn 1%. Phần còn lại thuộc về các NHTM cổ phần khác như Ngân hàng TMCP Quân Đội, Ngân hàng SHB, Techcombank...là các NHTM chuyên về bán lẻ như tiêu chí hoạt động từ khi thành lập của các NH này. So với quy mô và lợi thế về thị trường hoạt động trên ba thành phố chính của Tỉnh, thị phần cho vay DNNVV của VCB Quảng Ninh như trên còn khá khiêm tốn. Chi nhánh vẫn chưa hoàn toàn tận dụng được các ưu thế về lãi suất, sản phẩm, con người của thương hiệu Vietcombank để nâng cao sức thu hút trên thị trường.

2.3.2.3. Về mức độ đa dạng của các sản phẩm cho vay dành cho DNNVV

Nhằm thực hiện mục tiêu chung của cả hệ thống Vietcombank là trở thành một NHTM “đứng số một về bán lẻ, đứng số hai về bán buôn” theo lộ trình phát triển đến năm 2020 đã được thông qua của hệ thống, Vietcombank trong vài năm gần đây đã cho ra đời khá nhiều sản phẩm chuẩn về cho vay đối tượng DNNVN. Nếu như hai năm trước đây, các chi nhánh Vietcombank phải “tự thân vận động”, không có cơ chế chính sách đặc biệt để thu hút khách hàng trong khi các NHTM cổ phần khác đã tập trung nhiều rất nguồn lực cho đối tượng khách hàng này. Đến nay, các sản phẩm đã rất đa dạng gồm có: sản phẩm cho vay mua ô tô dành cho doanh nghiệp siêu nhỏ; Chương trình “An tâm lãi suất” với mức lãi suất cho vay được ấn định tại thời điểm giải ngân và không thay đổi trong thời hạn 3 năm hoặc 5 năm dành cho các DNNVV; các chương trình cho vay ngắn hạn, trung dài hạn lãi suất cạnh tranh được cập nhật thường xuyên, bám sát biến động lãi suất của thị trường và có khả năng cạnh tranh cao. Ngoài ra, VCB còn phát triển nhiều sản phẩm dịch vụ đi kèm nhằm gia tăng tiện ích cho các khách hàng là DNNVV như: dịch vụ chuyển tiền trực tuyến qua Internet, dịch vụ thanh toán tiền điện tự động qua ngân hàng, dịch vụ trả lương tự động qua tài khoản ngân hàng, dịch vụ hỗ trợ tư vấn thanh toán xuất nhập khẩu.v.v... Các sản phẩm này đã và đang phát huy thế mạnh, giúp VCB chuẩn hóa được chính sách áp dụng với khách hàng trên khắp hệ thống và nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng.

Bên cạnh những mặt đạt được, hiện Vietcombank còn thiếu những sản phẩm tín dụng dành cho các doanh nghiệp chuyên kinh doanh trong một số ngành nghề đặc biệt nhưng chiếm số lượng lớn trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh. Có thể kể đến một số nhu cầu như: nhu cầu vay tiền để ký quỹ kinh doanh các mặt hàng tạm nhập tái xuất qua cửa khẩu, ký quỹ kinh doanh lĩnh vực quốc tế; nhu cầu vay vốn kinh doanh hàng xuất nhập khẩu (đặc biệt là đối với các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài)... Các DNNVV khi hoạt động trong các lĩnh vực này thường xuyên phát sinh nhu cầu về vốn, hoạt động kinh doanh tương đối ổn định nhưng lại thường gặp khó khăn khi đáp ứng các quy định về tài sản thế chấp cho ngân hàng theo các quy định cho vay thông thường.

Ngoài ra, so với các Ngân hàng khác, đặc biệt là các NHTM cổ phần có quy mô vốn nhỏ, VCB là ngân hàng có được thế mạnh về lãi suất cho vay - yếu tố quan trọng trong việc phát triển hoạt động cho vay. VCB cần phải phát triển thêm nhiều sản phẩm tín dụng hơn nữa để phù hợp với nhiều đối tượng DNNVV khác nhau.

2.3.2.4. Về thu nhập từ hoạt động cho vay DNNVV

Tương ứng với cơ cấu cho vay tại VCB Quảng Ninh phần lớn là cho vay doanh nghiệp lớn, tỷ trọng đóng góp của thu nhập từ hoạt động cho vay DNNVV chỉ chiếm một tỷ lệ nhất định trong tổng lợi nhuận hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

Bảng 2.5: Thu nhập từ cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh năm 2014-2015

Đơn vị tính: Triệu đồng

Đối tượng	Năm 2014		Năm 2015	
	Lợi nhuận	Tỷ trọng	Lợi nhuận	Tỷ trọng
Thu nhập từ cho vay DNNVV	13.973	4,9%	15.404	5,5%
Tổng lợi nhuận Vietcombank Quảng Ninh	287.480	100%	282.300	100%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt

Nam – Chi nhánh Quảng Ninh)

Năm 2015, thu nhập từ cho vay DNNVV đạt 15.404 triệu đồng, chiếm 5,5% trong tổng lợi nhuận, tăng 110% so với năm 2014 là 13.973 triệu đồng. Trong một

vài năm trở lại đây, các chính sách hỗ trợ vốn vay của ngân hàng nhà nước với các mức lãi suất vay ưu đãi đã kích thích sự phát triển của khối các DNNVV, nhưng đồng thời khiến lợi nhuận biên về cho vay của các NHTM cũng giảm xuống. Là một ngân hàng luôn đi tiên phong trong việc áp dụng các chính sách lãi suất ưu đãi cho Doanh nghiệp nhỏ và vừa, VCB Quảng Ninh đã xác định mục tiêu trước tiên là mở rộng nguồn vốn cung ứng cho khối doanh nghiệp này, mở rộng số lượng khách hàng, kể đến mới là chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay. Tuy nhiên, ngân hàng cũng chưa có sự quan tâm đúng mức đến việc tăng thu nhập từ việc khai thác bán chéo các sản phẩm dịch vụ đi kèm hoạt động cho vay các DNNVV.

2.3.2.5. Về chất lượng tín dụng của hoạt động cho vay DNNVV

Do đặc thù của chi nhánh chủ yếu cho vay các doanh nghiệp nhà nước hoạt động trong ngành công nghiệp khai thác than – một ngành được nhà nước bảo hộ, do đó tỷ lệ nợ có vấn đề, nợ xấu chủ yếu tập trung ở dư nợ cho vay DNNVV. Tuy nhiên, trong những năm vừa qua, tỷ lệ nợ xấu (nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5) tại chi nhánh vẫn luôn được khống chế ở mức an toàn và trong phạm vi giới hạn cho phép. Tính đến cuối năm 2015, tỷ lệ nợ xấu đối với DNNVV (nợ không bao gồm các khoản đã xử lý dự phòng rủi ro) chỉ chiếm 0,37%/ tổng dư nợ cho vay đối tượng này. Tỷ lệ này thấp hơn so với các đối thủ cạnh tranh như BIDV Quảng Ninh (3,8%), Vietinbank Quảng Ninh (0,6%) và của hệ thống các NHTM tại Quảng Ninh (4,3%).

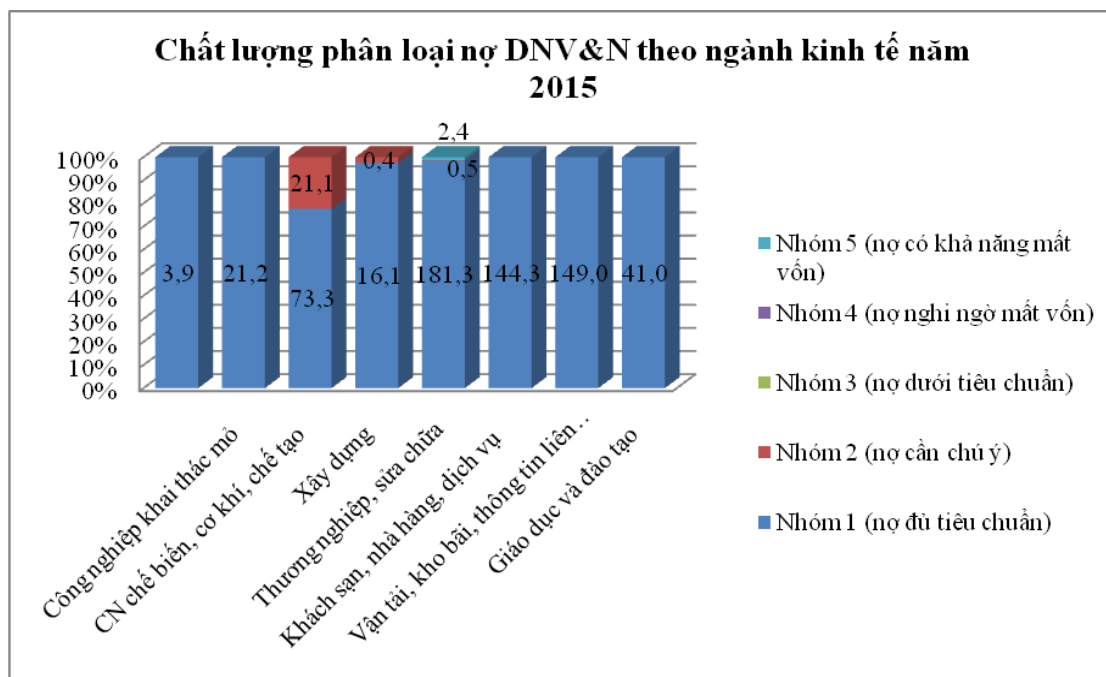
Bảng 2.6: Tỷ lệ nợ xấu cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Quảng Ninh năm 2014-2015

Ngân hàng	Năm 2014			Năm 2015		
	Dư nợ	Nợ xấu	Tỷ trọng	Dư nợ	Nợ xấu	Tỷ trọng
Vietcombank Quảng Ninh	493	15	3.1%	654	2.4	0.37%
Vietinbank Quảng Ninh	580	6	1.0%	720	4.5	0.6%
BIDV Quảng Ninh	570	21.6	3.8%	695	10.3	1.5%
Hệ thống NH tại Quảng Ninh	9449	463	4.9%	10376	445	4.3%

(Nguồn: Báo cáo tình hình QHTD với các DNNVN – Ngân hàng nhà nước Quảng Ninh)

Mức độ tập trung dư nợ xấu trong cho vay DNNVV tại VCB Quảng Ninh theo ngành kinh tế được tập hợp qua số liệu dưới đây:

Biểu 2.11: Chất lượng phân loại nợ Doanh nghiệp nhỏ và vừa theo ngành kinh tế năm 2015



Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo của Phòng Quản lý nợ - VCB Quảng Ninh

Qua biểu đồ trên cho thấy, nợ quá hạn (nợ nhóm 2) tại VCB Quảng Ninh tập trung chủ yếu trong ngành công nghiệp chế biến, cơ khí, chế tạo (chiếm 3%) với số tuyệt đối là 21 tỷ đồng, tiếp đến là ngành xây dựng và thương nghiệp, sửa chữa (0,1%). Đối với nợ xấu (nợ nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5) hiện chỉ còn tập trung tại một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương nghiệp, sửa chữa ô tô, máy mô với dư nợ xấu là 2,4 tỷ đồng.

Nguyên nhân phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu đối với các khách hàng thuộc các nhóm ngành trên có nhiều lý do: đối với ngành công nghiệp chế biến, khách hàng có nợ xấu hoạt động trong ngành chế biến sản phẩm từ gỗ, hoạt động kinh doanh ngừng trệ do không ký được hợp đồng tiêu thụ nên hàng hóa tồn đọng, không có nguồn trả nợ ngân hàng; đối với ngành thương nghiệp, sửa chữa ô tô, mô tô và các loại xe có động cơ, khách hàng phát sinh nợ xấu do không cạnh tranh được với các doanh nghiệp khác trên thị trường, cộng với yếu kém trong quản lý dẫn đến tình trạng phá sản, không có nguồn trả nợ ngân hàng.

Tỷ lệ nợ xấu của Chi nhánh đến nay được duy trì ở mức thấp hơn kế hoạch được giao (dưới 0,5%/ tổng dư nợ), cho thấy Chi nhánh có khả năng tiếp tục mở rộng cho vay đối với DNNVV. Tuy nhiên, trong thời gian tới, cùng với việc tăng cường huy động vốn và mở rộng cho vay, NH sẽ phải chú trọng việc quản lý tín dụng sao cho duy trì được tỷ lệ nợ xấu cho phép, đồng thời phải thường xuyên thẩm định hoạt động sử dụng vốn của KH, tiến hành phân loại nợ và cơ cấu lại nợ kịp thời để có biện pháp xử lý phù hợp nhất.

2.4. Tổng hợp đánh giá cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh

2.4.1. Những kết quả đạt được

Thứ nhất, về nội dung công tác phát triển hoạt động cho vay đối với DNNVN:

- *Nghiên cứu thị trường*: Được sự hỗ trợ của VCB trong việc cung cấp các thông tin ngành, thị trường trên cả nước nói chung.
- *Thực thi các chính sách khách hàng*: Thực hiện khá tốt chính sách chăm sóc và giữ chân lượng khách hàng truyền thống.
- *Đánh giá việc hoàn thiện các cơ chế và chính sách cho vay đối với DNNVV*: Thực hiện tốt các cơ chế và chính sách hỗ trợ cho vay DNNVV, các chính sách ưu đãi về phí, lãi suất của ngân hàng được khách hàng đánh giá cao.
- *Công tác truyền thông quảng bá sản phẩm dịch vụ*: Tận dụng được lợi thế thương hiệu Vietcombank qua các chương trình quảng bá của VCB.
- *Công tác kiểm soát chất lượng hoạt động cho vay*: Chi nhánh tuân thủ khá tốt các quy trình cấp tín dụng của VCB và các quy định của Pháp luật. Thực hiện khá tốt công tác thu hồi nợ có vấn đề.

Thứ hai, về các chỉ tiêu đã đạt được: Trong 2 năm vừa qua, thực hiện chủ trương đẩy mạnh bán lẻ các sản phẩm dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, trong đó có hoạt động phát triển cho vay DNNVV, quy mô cho vay khách hàng DNNVV nhìn chung đã có sự tăng trưởng khá. Cụ thể, đến cuối năm 2015 số lượng khách hàng vay là DNNVV tăng 22%, dư nợ tăng trưởng 33% so với năm 2014; cơ cấu cho vay đa dạng theo ngành nghề và thành

phần kinh tế. Chất lượng dư nợ cho vay được khống chế ở mức an toàn với tỷ lệ nợ xấu giảm dần qua các năm, đạt 0.37%/tổng dư nợ DNNVN. Về cơ bản, chi nhánh đã hoàn thành các kế hoạch do VCB giao về chỉ tiêu cho vay đối với đối tượng này với mức độ tăng trưởng tương đối khả quan và bền vững.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân:

Thứ nhất, về nội dung công tác phát triển hoạt động cho vay đối với DNNVN:

Nghiên cứu thị trường: VCB Quảng Ninh chưa triển khai được các chiến lược nghiên cứu thị trường dẫn đến tình trạng thiếu thông tin về tình hình kinh tế xã hội và thị trường tại các địa bàn hoạt động thực tế của chi nhánh. Nguyên nhân chủ yếu là do: VCB Quảng Ninh chưa quan tâm đến công tác nghiên cứu thị trường, chưa thành lập bộ phận chuyên trách thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu thị trường.

Thực thi các chính sách khách hàng: Công tác tìm kiếm thu hút khách hàng mới chưa được triển khai một cách bài bản và thống nhất trên phạm vi toàn chi nhánh. Bản thân các cán bộ khách hàng và cán CBNV trong chi nhánh chưa thực sự chủ động trong công tác tìm kiếm khách hàng. Nguyên nhân:

+ Tại chi nhánh chưa có sự phân tách giữa bộ phận làm công tác tìm kiếm khách hàng và bộ phận làm công tác chuyên môn thẩm định. Các cơ chế thưởng phạt nhằm tạo động lực trong việc giới thiệu khách hàng vay vốn của chi nhánh không được duy trì thường xuyên.

+ Đa số các cán bộ khách hàng do tuổi đời còn trẻ, thiếu kinh nghiệm trong công tác và thiếu các kỹ năng bán hàng.

+ Chưa triển khai mạnh mẽ các kênh tìm kiếm khách hàng như: tăng cường truyền thông marketing sản phẩm, kết hợp với các hiệp hội DNNVV...

Đánh giá việc hoàn thiện các cơ chế và chính sách cho vay đối với DNNVV: Chính sách cho vay đối với đối tượng khách hàng này còn tương đối thận trọng và chặt chẽ, đặc biệt trong quy định về nhận tài sản bảo đảm. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ phía doanh nghiệp, do tính minh bạch về tài chính chưa cao, tính trung thực của các chứng từ, hóa đơn do doanh nghiệp cung cấp không được kiểm chứng.

Công tác truyền thông quảng bá sản phẩm dịch vụ: Chi nhánh chưa có nhiều chương marketing quảng cáo sản phẩm đến khách hàng. Nguyên nhân chủ yếu: Nguồn kinh phí thực hiện các chương trình quảng cáo cũng như nội dung quảng bá phải phụ thuộc vào sự phê duyệt của VCB để đảm bảo vấn đề nhận diện thương hiệu.

Công tác kiểm soát chất lượng hoạt động cho vay: Chất lượng công tác thẩm định tín dụng nhiều khi còn hạn chế, dễ phát sinh các khoản nợ xấu. Quy trình kiểm tra kiểm soát sau khi cho vay nhiều khi còn lỏng lẻo, chưa đảm bảo đúng chất lượng và khối lượng kiểm tra. Nguyên nhân chủ yếu:

- + Do sự chủ quan của những cán bộ làm công tác thẩm định.
- + Phần lớn các Cán bộ tín dụng chưa có nhiều kinh nghiệm công tác, chưa tích lũy được nhiều kiến thức kinh tế xã hội cần thiết, nhân quan tín dụng còn thiếu và yếu.
- + Chi nhánh chưa quan tâm sát sao đến công tác kiểm tra kiểm soát sau khi cho vay

Thứ hai, về các chỉ tiêu còn tồn tại một số hạn chế sau:

– Tỷ lệ tăng trưởng thị phần cho vay khách hàng DNNVV tại địa bàn tỉnh Quảng Ninh nơi chi nhánh đặt trụ sở hoạt động chỉ đạt mức tăng từ 3% lên 5% thị phần. Căn cứ lợi thế về địa bàn hoạt động, so với sức phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế địa phương và so với các đối thủ cạnh tranh chính của Vietcombank thì thị phần của VCB Quảng Ninh đến nay còn thấp, chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của chi nhánh.

– Tỷ lệ dư nợ cho vay DNNVV/tổng dư nợ tại chi nhánh còn rất khiêm tốn, chỉ chiếm khoảng 6% tổng dư nợ. Tỷ lệ này không thay đổi trong 02 năm vừa qua cho thấy quy mô cho vay đối tượng này chưa tạo ra được sự bứt phá trong tương quan dư nợ của chi nhánh. 84% dư nợ của chi nhánh vẫn là cho vay các doanh nghiệp nhà nước lớn, trong đó đặc biệt tập trung vào các công ty sản xuất than, điện. Điều này làm giảm tính bền vững trong hoạt động cho vay của ngân hàng do việc đầu tư nguồn vốn quá lớn vào một nhóm khách hàng nhất định cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro khi phải đối mặt với các biến động trong chính sách của nhà nước hay rủi ro thị trường,...Không những thế, việc phụ thuộc quá lớn vào một số khách

hàng còn làm giảm tính chất công bằng trong mối quan hệ giữa ngân hàng – khách hàng, dẫn đến những bất lợi không đáng có cho ngân hàng.

– Thu nhập từ hoạt động cho vay DNNVV còn hạn chế, chỉ đạt 5,3% tổng lợi nhuận hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Điều đó cho thấy hiệu quả của hoạt động này chưa cao. Ngân hàng chưa tập trung khai thác các nguồn thu dịch vụ khác đi kèm với hoạt động cấp tín dụng để nâng cao lợi nhuận như dịch vụ trả lương qua tài khoản ngân hàng, các dịch vụ nộp thuế điện tử, nộp tiền điện tử... hoặc rất nhiều các dịch vụ ngân hàng hiện đại khác.

– Sự đa dạng về sản phẩm cho vay còn chưa thực sự phong phú. Chi nhánh hiện đang thiếu các sản phẩm tín dụng đặc thù dành cho một số ngành đang hoạt động rất phát triển ở địa phương như các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành du lịch, tạm nhập tái xuất hàng hóa qua biên giới, xuất nhập khẩu v.v..

– Quy định về nhận tài sản đảm bảo và tỷ lệ cho vay trên tài sản đối với các DNNVV của chi nhánh bị đánh giá là tương đối chặt chẽ, làm hạn chế không ít khả năng tiếp cận đến những khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh, kết quả hoạt động kinh doanh tốt.

Trong thời gian tới, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khối các DNNVV địa phương, các chính sách trợ giúp của nhà nước và sự phát triển chung của nền kinh tế đang và sẽ góp phần thúc đẩy năng lực và hiệu quả hoạt động của các doanh nghiệp này. Khi đó, nhu cầu về vốn vay ngân hàng để phát triển hoạt động kinh doanh ngày càng trở nên cần thiết, mở ra cơ hội phát triển hoạt động cho vay DNNVV cho các NHTM trên địa bàn tỉnh, trong đó có Vietcombank Quảng Ninh. Với lợi thế về thương hiệu sẵn có cũng như tiềm lực tài chính hùng mạnh, Chi nhánh cần tập trung nguồn lực, vận dụng tối đa các chính sách ưu đãi của nhà nước, linh hoạt trong công tác cấp tín dụng và tích cực tiếp cận các doanh nghiệp có tiềm năng để phát triển hơn nữa hoạt động cho vay.

Kết luận chương 2

Chương 2, luận văn đã trình bày khái quát về VCB Quảng Ninh, phản ánh và đánh giá thực trạng cho vay DNNVV. Luận văn đã chỉ rõ những kết quả đã đạt được, bên cạnh đó thực trạng cho vay DNNVV ở VCB Quảng Ninh còn nhiều hạn chế, đặc biệt trong việc phát triển khách hàng vay vốn, phát triển thêm các sản phẩm tín dụng dành cho các khách hàng DNNVV và cải thiện các quy định về tài sản đảm bảo để mở rộng quy mô cho vay đồng thời vẫn đảm bảo được chất lượng khoản vay. Để khắc phục tình trạng này và mở ra phương hướng nhằm phát triển hoạt động cho vay DNNVV nói riêng, kết quả kinh doanh của ngân hàng nói chung, chi nhánh cần đưa ra một số giải pháp chính, có khả năng thực hiện được trong tương lai gần.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH

3.1. Chủ trương phát triển các Doanh nghiệp nhỏ và vừa

3.1.1. Chủ trương của Nhà nước

Vai trò của DNNVV đã được thừa nhận rộng rãi khắp nơi ở hầu hết các nước trên thế giới. Tuy vậy, xuất phát từ đặc điểm cụ thể cũng như mục tiêu phát triển của từng nước mà xác định chiến lược lâu dài cho sự phát triển khu vực kinh tế này. Với đặc điểm của kinh tế Việt Nam còn nhỏ bé và đại bộ phận các doanh nghiệp đang hoạt động trong nền kinh tế hiện nay đều là DNNVV.

Nhận thức được vấn đề phát triển DNNVV là một nhiệm vụ chính trị quan trọng trong chiến lược xây dựng quan hệ sản xuất mới, dựa trên đặc điểm, tính chất và xu hướng phát triển khu vực này, ngày 30/06/2009, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 56/2009/NĐ-CP về trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đây là chương trình mục tiêu dành cho doanh nghiệp nhỏ và vừa được xây dựng trên cơ sở định hướng phát triển kinh tế - xã hội, phát triển ngành, địa bàn và được bố trí trong kế hoạch hàng năm và 5 năm. Chương trình đã đưa ra các giải pháp và kinh phí thực hiện, bao gồm các chính sách trợ giúp về tài chính, mặt bằng sản xuất, mở rộng thị trường, đổi mới công nghệ kỹ thuật, thông tin tư vấn và trợ giúp phát triển nguồn nhân lực...

Tiếp đó, ngày 07/09/2012 Thủ tướng Chính phủ cũng đã phê duyệt kế hoạch phát triển DNNVV giai đoạn 2011 – 2015 với các nội dung chủ yếu sau đây:

a) Quan điểm phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa

- Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa là chiến lược lâu dài, nhất quán và xuyên suốt trong chương trình hành động của Chính phủ, là nhiệm vụ trọng tâm trong chính sách phát triển kinh tế của quốc gia.

- Nhà nước tạo môi trường về pháp luật và các cơ chế, chính sách thuận lợi cho doanh nghiệp nhỏ và vừa thuộc mọi thành phần kinh tế phát triển bình đẳng và cạnh tranh lành mạnh nhằm huy động mọi nguồn lực cho đầu tư phát triển.

- Phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa theo phương châm tích cực, vững chắc, nâng cao chất lượng, phát triển về số lượng, đạt hiệu quả kinh tế, bảo vệ môi trường, góp phần tạo việc làm, xóa đói, giảm nghèo, đảm bảo trật tự, an toàn xã hội; phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa phù hợp với điều kiện của từng vùng, từng địa phương, khuyến khích phát triển công nghiệp nông thôn, làng nghề truyền thống; chú trọng phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa ở các vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế xã hội khó khăn; ưu tiên phát triển và hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa do đồng bào dân tộc, phụ nữ, người tàn tật v.v... làm chủ doanh nghiệp; chú trọng hỗ trợ phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa đầu tư phát triển công nghiệp, dịch vụ hỗ trợ, sản xuất một số lĩnh vực có khả năng cạnh tranh cao.

- Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm thực hiện các mục tiêu quốc gia, mục tiêu phát triển kinh tế xã hội.

b) Mục tiêu phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa

**) Mục tiêu tổng quát:*

Đẩy nhanh tốc độ phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp nhỏ và vừa, tạo môi trường đầu tư và kinh doanh thuận lợi, lành mạnh để các doanh nghiệp nhỏ và vừa đóng góp ngày càng cao vào phát triển kinh tế, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia và hội nhập kinh tế quốc tế.

**) Mục tiêu cụ thể:*

- Số doanh nghiệp nhỏ và vừa thành lập mới giai đoạn 2011 - 2015 dự kiến đạt 350.000 doanh nghiệp; tính đến thời điểm ngày 31 tháng 12 năm 2015 cả nước có 600.000 doanh nghiệp đang hoạt động;

- Tỷ trọng kim ngạch xuất khẩu của khu vực doanh nghiệp nhỏ và vừa chiếm 25% tổng kim ngạch xuất khẩu toàn quốc;

- Đầu tư của khu vực doanh nghiệp nhỏ và vừa chiếm 35% tổng vốn đầu tư toàn xã hội;

- Khu vực doanh nghiệp nhỏ và vừa đóng góp khoảng 40% GDP; 30% tổng thu ngân sách nhà nước;

- Doanh nghiệp nhỏ và vừa tạo thêm khoảng 3,5 - 4 triệu chỗ làm việc mới trong giai đoạn 2011 - 2015.

c) Nhiệm vụ chủ yếu:

- Tiếp tục hoàn thiện và đảm bảo tính ổn định khung pháp lý, cải cách thủ tục hành chính nhằm tạo môi trường đầu tư kinh doanh bình đẳng, minh bạch, thông thoáng cho doanh nghiệp nhỏ và vừa phát triển;

- Tạo bước đột phá để doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay cho doanh nghiệp nhỏ và vừa;

- Hỗ trợ tăng cường năng lực nghiên cứu; phát triển công nghệ; đẩy mạnh chuyển giao, đổi mới công nghệ để nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm hàng hóa và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đẩy nhanh việc thực hiện các chương trình hỗ trợ, phổ biến, ứng dụng công nghệ và kỹ thuật tiên tiến tới các doanh nghiệp nhỏ và vừa, khuyến khích hợp tác và chia sẻ công nghệ giữa doanh nghiệp nhỏ và vừa với doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Khuyến khích doanh nghiệp nhỏ và vừa tham gia các chương trình liên kết ngành, liên kết vùng và phát triển công nghiệp hỗ trợ;

- Đẩy mạnh công tác đào tạo nghề đảm bảo cung cấp nguồn nhân lực có kỹ năng cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Chú trọng đào tạo nghề các ngành, lĩnh vực sử dụng công nghệ cao để chuyển dịch cơ cấu lao động từ thô sơ sang lao động có tay nghề trình độ, đáp ứng yêu cầu phát triển của doanh nghiệp nhỏ và vừa trong giai đoạn mới. Lồng ghép các giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho doanh nghiệp nhỏ và vừa trong các đề án phát triển nguồn nhân lực quốc gia. Khuyến khích doanh nghiệp thành lập hoặc liên kết với cơ sở dạy nghề trong đào tạo và giải quyết việc làm. Phát triển đồng bộ thị trường lao động; phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu về thị trường lao động, các hình thức thông tin thị trường lao động nhằm kết nối cung cầu lao động;

- Cải thiện tình trạng thiếu mặt bằng sản xuất, tăng cường bảo vệ môi trường thông qua việc lập và công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; tạo điều kiện để phát triển các khu công nghiệp, cụm công nghiệp có quy mô hợp lý và giá thuê đất phù hợp với khả năng của doanh nghiệp nhỏ và vừa; hỗ trợ di dời các doanh nghiệp nhỏ và vừa gây ô nhiễm, tác hại đến môi trường tại các khu dân cư và đô thị đến các khu công nghiệp, cụm công nghiệp;

- Hình thành mạng lưới hệ thống thông tin hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa để cung cấp thông tin về các văn bản pháp luật điều chỉnh hoạt động của doanh nghiệp, các chính sách, chương trình trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa và các thông tin khác hỗ trợ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp;

- Nâng cao hiệu quả điều phối thực hiện các hoạt động trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa, tăng cường vai trò của Hội đồng Khuyến khích phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa; tăng cường năng lực cho các địa phương về quản lý, xúc tiến, phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Chủ trương đẩy mạnh trợ giúp các DNNVV của nhà nước còn được khẳng định thông qua Quyết định số 265/QĐ-TTg ngày 02/03/2015 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt đề án tăng cường năng lực đơn vị thực hiện trợ giúp DNNVV. Nhằm mục tiêu nâng cấp, kiện toàn và nâng cao năng lực cho các đơn vị thực hiện trợ giúp Doanh nghiệp nhỏ và vừa ở trung ương và địa phương, nhằm thúc đẩy DNNVV phát triển, trở thành động lực cho sự tăng trưởng ổn định và bền vững của quốc gia thông qua việc đưa ra 4 nhóm giải pháp. Bao gồm: các giải pháp về đổi mới, kiện toàn cơ cấu tổ chức đơn vị thực hiện trợ giúp; giải pháp về nguồn nhân lực; nâng cấp cơ sở vật chất và giải pháp tăng cường sự phối hợp giữa các bộ ngành, địa phương và hiệp hội doanh nghiệp trong triển khai thực hiện trợ giúp doanh nghiệp nhỏ và vừa.

3.1.2. Chủ trương của Tỉnh Quảng Ninh

a) Quan điểm, định hướng phát triển DNNVV

- Phát triển DNNVV là một nhiệm vụ quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Nhất quán chính sách phát triển nền kinh tế nhiều thành phần, phát triển bình đẳng, hoạt động sản xuất kinh doanh trong khuôn khổ pháp luật và các cơ chế chính sách hiện có của tỉnh, huy động mọi nguồn lực cho phát triển sản xuất kinh doanh.

- Phát triển DNNVV một cách bền vững, tăng cường năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên cơ sở đổi mới công nghệ, nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, khuyến khích phát triển doanh nghiệp ở nông thôn, làng nghề truyền thống, chú trọng phát triển các địa bàn vùng sâu, vùng xa, dân tộc ít người, địa bàn

khó khăn; quan tâm phát triển đối với một số ngành nghề, lĩnh vực có giá trị tăng cao hoặc DNNVV có lợi thế cạnh tranh.

- Tiếp tục hỗ trợ phát triển DNNVV từ phía cơ quan nhà nước theo hướng hỗ trợ gián tiếp, hài hoà phát triển kinh doanh của các doanh nghiệp với bảo vệ môi trường, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội.

b) Các giải pháp đã thực hiện:

Nhằm thực hiện định hướng trên, đến nay UBND Tỉnh Quảng Ninh đã áp dụng một số giải pháp sau để hỗ trợ các DNNVV trên địa bàn tỉnh:

- Xây dựng cơ chế chính sách:

Tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 5123/KH-UBND ngày 13/12/2011 của UBND về phát triển DNNVV; thực hiện nhóm giải pháp hoàn thiện khung pháp lý chung về phát triển DNNVV, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh; thực hiện nhóm giải pháp về chính sách; Tiếp tục nâng cao cải cách hành chính, hải quan điện tử đối với doanh nghiệp. Đồng thời xây dựng và thực hiện quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế-xã hội và các quy hoạch ngành khác, tạo điều kiện về môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp; Tăng cường công tác đối thoại với doanh nghiệp: định kỳ tổ chức đối thoại, tổ chức các đoàn làm việc trực tiếp tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp;

- Hỗ trợ tài chính, tín dụng cho DNNVV:

Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Quảng Ninh phối hợp Hiệp hội, Liên minh HTX các doanh nghiệp ngoài quốc doanh và Hội nông dân tỉnh Quảng Ninh khảo sát nhu cầu vay vốn của 2.150 doanh nghiệp, HTX, trang trại trên địa bàn tỉnh đồng thời chỉ đạo các tổ chức tín dụng chủ động tiếp cận với doanh nghiệp, HTX. Năm 2014, dư nợ cho vay lĩnh vực sản xuất kinh doanh đạt 55.800 tỷ đồng, tăng 7,65% so với năm 2013, chiếm 83,9% tổng dư nợ toàn tỉnh.

- Tạo điều kiện DNNVV tiếp cận đất đai, mặt bằng sản xuất kinh doanh:

Lập mục Đất đai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, trong đó công khai thủ tục hành chính về đất đai, chính sách đất đai, quy hoạch... Xây dựng bảng giá đất 5 năm (2015-2019). Thu hồi 78 dự án có sử dụng đất vi phạm, công bố kết quả thu hồi để doanh nghiệp biết. Triển khai công tác cấp giấy chứng nhận sử dụng đất.

- Đổi mới, nâng cao năng lực công nghệ, trình độ kỹ thuật cho các DNNVV:
Phê duyệt Đề án Phát triển doanh nghiệp khoa học công nghệ tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020; triển khai 13 dự án do các doanh nghiệp, tổ chức khoa học công nghệ chủ trì với tổng kinh phí 112,537 tỷ đồng.
- Hỗ trợ xúc tiến thương mại, đầu tư phát triển hạ tầng thương mại:
Tổ chức 8 hội chợ thương mại, 03 hội chợ người Việt dùng hàng Việt, 6 phiên chợ để doanh nghiệp tham gia. Cơ sở hạ tầng thương mại từng bước được đầu tư xây dựng theo hướng văn minh, hiện đại.
- Phát triển nguồn nhân lực cho DNNVV:
Các cơ sở dạy nghề trên địa bàn tỉnh đã tuyển sinh 33.194 người (năm 2014): dạy nghề cho 3.118 lao động nông thôn. Tỷ lệ lao động qua đào tạo đến năm 2014 đạt 62%. Thực hiện đào tạo nguồn nhân lực cho DNNVV theo Kế hoạch phát triển DNNVV 2011-2015, trang bị kiến thức cơ bản về khởi sự doanh nghiệp, quản trị doanh nghiệp cho các hộ kinh doanh, lãnh đạo và cán bộ quản lý DNNVV.

3.2. Định hướng cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh

3.2.1. Định hướng chung của Chi nhánh

Căn cứ định hướng của nhà nước, mục tiêu trước mắt và trong dài hạn, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh luôn hoạt động với mục tiêu: *Tăng trưởng bền vững, chất lượng, an toàn, hiệu quả*. Đồng thời triệt để tuân thủ kỷ cương, kỷ luật điều hành, và thực hiện đúng qui trình nghiệp vụ.

Trên cơ sở phấn đấu trở thành một ngân hàng “đứng số một về bán lẻ, số hai về bán buôn” của toàn hệ thống Vietcombank, VCB Quảng Ninh tiếp tục thực hiện các hoạt động của một ngân hàng hiện đại, phục vụ cho các đối tượng khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế trên địa bàn.

Để đạt được tốc độ tăng trưởng nhanh và bền vững, Chi nhánh cần kiểm soát tốt tốc độ tăng trưởng, phòng ngừa rủi ro, nâng cao trách nhiệm của cán bộ nhân viên. Đồng thời chú trọng phát triển mạng lưới và tăng thêm kênh phân phối sản phẩm Ngân hàng.

Mặt khác, mọi hoạt động kinh doanh phải đảm bảo thực hiện theo đúng pháp luật của Nhà nước, các quy định của Ngành, đồng thời đảm bảo hiệu quả, an toàn vốn. Tạo ra môi trường thi đua lành mạnh, công bằng cho toàn thể cán bộ nhân viên trong Chi nhánh.

Căn cứ theo định hướng mục tiêu kế hoạch kinh doanh (KHKD) toàn ngành 5 năm 2016 – 2020, KHKD 2016 và mục tiêu phân đầu của chi nhánh hoàn thành kế hoạch giao đối với các chỉ tiêu chính, chi nhánh đặt ra mục tiêu phân đầu thực hiện KHKD năm 2016 đối với một số chỉ tiêu chính như sau:

Bảng 3.1 : Kế hoạch kinh doanh năm 2016

Chỉ tiêu	KH 2016	±% vs.2015
Huy động vốn BQ:	3.927 tỷ đồng	
Huy động vốn cuối kỳ:	4.493 tỷ đồng	21,2%
Dư nợ tín dụng BQ:	11.020 tỷ đồng	
Dư nợ tín dụng cuối kỳ:	11.776 tỷ đồng	12,1%
Nợ xấu	52.4 tỷ đồng	83,3%
Tỷ lệ nợ xấu	< 0,44%	
Doanh số TTQT, TTTM	329,8 tỷ đồng	21,9%
Tổng lợi nhuận	311,9 tỷ đồng	10,5%
Lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh	297.1 tỷ đồng	5,6%

(Nguồn: Thông báo số 09/TB-VCB-KH ngày 21/01/2016 của Tổng giám đốc NH TMCP Ngoại thương Việt Nam v/v giao chỉ tiêu kế hoạch inh doanh năm 2016)

Qua bảng trên cho thấy, trong năm tới ngân hàng VCB Quảng Ninh tiếp tục tăng cường hoạt động huy động vốn nhằm tạo nguồn vốn cho việc tăng trưởng tín dụng. Huy động vốn cuối kì phân đầu đạt 4.493 tỷ đồng, tăng 21.2% so với năm 2015. Dư nợ tín dụng phân đầu đạt 11.776 tỷ đồng, tăng 12.1% so với năm 2015. Bên cạnh đó, Chi nhánh quyết tâm giữ vững tỷ lệ nợ xấu ở mức dưới 0.5%, tổng lợi nhuận đạt được tăng 10,5%, tiếp tục duy trì vị thế số 1 về thanh toán xuất nhập khẩu trên địa bàn tỉnh với doanh số thanh toán tăng 21,9% so với năm trước.

3.2.2. Định hướng cho vay đối với Doanh nghiệp nhỏ và vừa của Chi nhánh

Hoạt động cho vay DNNVV được xem là một trong những mục tiêu quan trọng của ngân hàng VCB Quảng Ninh hiện nay. Cùng với những chỉ tiêu chung cần đạt được, ngân hàng VCB Quảng Ninh cũng đề ra một số định hướng cụ thể đối với hoạt động cho vay DNNVV như sau:

Thứ nhất, phân đầu huy động tối đa nguồn vốn địa phương, tận dụng hết sức nguồn vốn ưu đãi từ các tổ chức tài chính quốc tế, nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn của các DNNVV.

Thứ hai, Xác định công tác khách hàng, tăng trưởng tín dụng bền vững là nhiệm vụ trọng tâm xuyên suốt, Chi nhánh tiếp tục đẩy mạnh cho vay trong đó cơ cấu tín dụng tập trung vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh, nâng tỷ trọng cho vay đối với DNNVV, kết hợp bán chéo sản phẩm. Ưu tiên phân bổ nguồn vốn cho khu vực sản xuất hàng xuất khẩu, thương mại dịch vụ du lịch, công nghiệp và dịch vụ hỗ trợ, vốn cho Doanh nghiệp nhỏ và vừa có dự án, phương án sản xuất có hiệu quả phù hợp với thế mạnh kinh tế của địa bàn.

Thứ ba, đẩy mạnh tăng trưởng đi đôi với kiểm soát, nâng cao hiệu quả tín dụng, kiên quyết không hạ chuẩn cho vay. Tăng cường kiểm soát chất lượng và phòng ngừa rủi ro tín dụng đặc biệt với khách hàng có dư nợ lớn. Tăng cường công tác thu hồi và xử lý nợ xấu. Tập trung xử lý nợ xấu bằng nhiều biện pháp, xây dựng lộ trình cụ thể cho từng khách hàng. Phân đầu tỷ lệ nợ xấu trong năm tối không quá 0,5%.

Nhìn chung định hướng phát triển hoạt động cho vay DNNVV của ngân hàng VCB Quảng Ninh là phù hợp với khả năng thực tế và xu hướng chung của hệ thống NHTM, cũng như dần đáp ứng được nhu cầu về vốn của các DNNVV trên địa bàn.

3.3. Giải pháp phát triển cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh

3.3.1. Nâng cao hiệu quả của công tác khách hàng

Như đã phân tích ở trên, khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển hoạt động cho vay của Ngân hàng, là những người trực tiếp mang lại lợi

nhuận cho ngân hàng. Với hạn chế của VCB Quảng Ninh hiện nay là chưa khai thác được lượng khách hàng DNNVV tương xứng với mức độ phát triển của đối tượng này tại địa phương và vị thế thương hiệu Vietcombank trên thị trường, cho thấy cần thiết phải nâng cao hiệu quả của công tác khách hàng sao cho phù hợp với tình hình thực tế và điều kiện của Chi nhánh. Các giải pháp bao gồm:

3.3.1.1. Làm tốt hơn nữa công tác chăm sóc, giữ chân các khách hàng truyền thống

Trước hết, trong bối cảnh cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gay gắt như hiện nay, việc duy trì và giữ chân các khách hàng truyền thống của ngân hàng là vô cùng quan trọng. Vì các khách hàng cũ không chỉ giúp ngân hàng duy trì, giữ vững được thị phần, mà qua đó còn giúp ngân hàng giới thiệu, phát triển thêm lượng khách hàng mới. Thực tế cho thấy, 80% khách hàng tiềm năng của ngân hàng đến từ nguồn khách hàng hiện tại thông qua sự giới thiệu, truyền miệng của họ. Để giữ chân các khách hàng truyền thống đã từng có quan hệ tín dụng với ngân hàng, đặc biệt là những khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh, có lịch sử trả nợ vay tốt và các khách hàng sử dụng dịch vụ tổng thể của ngân hàng, Chi nhánh cần đưa ra một số giải pháp sau:

- Lập danh sách định danh khách hàng:

Việc định danh khách hàng có sẵn tức phân loại khách hàng theo các nhóm từ cao đến thấp, trên cơ sở mức độ sử dụng dịch vụ và lợi ích khách hàng mang lại sẽ giúp ngân hàng phân định được mức độ chăm sóc đối với từng khách hàng, chủ động đưa ra các hạn mức về tài chính, các ưu đãi về phí, lãi suất áp dụng với mỗi đối tượng khách hàng khác nhau. Qua đó, củng cố mối quan hệ với khách hàng, giúp ngân hàng khẳng định được uy tín và vị thế của mình, ổn định thị phần hoạt động và là nền tảng để thu hút khách hàng mới.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp đối với khách hàng:

Hiện nay, ngoài các yếu tố như lãi suất, lợi ích mang lại, khách hàng thực sự rất quan tâm đến vấn đề chất lượng dịch vụ của ngân hàng vì thông qua chất lượng dịch vụ, khách hàng cảm thấy giá trị của bản thân, của doanh nghiệp mình được tôn trọng. Do vậy, ngân hàng cần nâng cao khả năng đáp ứng các tiêu chí như thời

gian thực hiện thủ tục, chất lượng tư vấn, tính bảo mật về tài chính, duy trì mối quan hệ tương tác thường xuyên, ...để nâng cao sự gắn kết giữa khách hàng và ngân hàng.

3.3.1.2. Phát triển thêm các khách hàng DNNVV mới

- *Thành lập Ban nghiên cứu và phát triển khách hàng*

Hiện nay, việc nghiên cứu, định hướng ngành nghề đầu tư tại chi nhánh được thực hiện theo định hướng chung của Vietcombank hội sở chính. Tuy nhiên, các báo cáo ngành do Vietcombank lập nhiều khi còn thiếu thông tin và không theo kịp với các diễn biến thay đổi của thị trường, không phù hợp với đặc điểm kinh tế của địa phương. Tại chi nhánh, việc nghiên cứu, phát triển khách hàng hiện nay cũng chỉ được thực hiện một cách đơn lẻ, chưa có hệ thống. Do vậy, chi nhánh cần thành lập một Ban nghiên cứu phát triển khách hàng với chức năng hoạt động riêng biệt là nghiên cứu các xu hướng biến động của thị trường, các chính sách hoạt động của đối thủ cạnh tranh, nghiên cứu nhu cầu của khách hàng và chịu trách nhiệm chính trong việc tìm kiếm, phát triển khách hàng mới. Các công tác này sẽ giúp Ban giám đốc chi nhánh và các phòng ban kinh doanh có được cái nhìn tổng thể về tình hình kinh tế nói chung trên địa bàn hoạt động, kịp thời đưa ra các điều chỉnh, chính sách cụ thể với từng khách hàng để từng bước nâng cao sức cạnh tranh của ngân hàng.

- *Tận dụng và phát huy nguồn lực nội bộ trong ngân hàng*

Nhận thức rõ con người là nhân tố chủ chốt trong mọi hoạt động của ngân hàng, VCB Quảng Ninh cần tuyên truyền đến tất cả mọi cán bộ nhân viên trong chi nhánh nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác khách hàng. Theo đó, công tác khách hàng không chỉ là việc của một hay một số phòng ban chuyên về cung cấp tín dụng mà cần sự chung tay của tất cả mọi vị trí công tác tại Ngân hàng. Thông qua việc khai thác các mối quan hệ cá nhân, 178 cán bộ nhân viên sẽ mang lại nhiều hơn số lượng khách hàng là DNNVV cho chi nhánh. Bên cạnh công tác tuyên truyền, chi nhánh cần xây dựng cơ chế thưởng, phạt gắn liền với năng suất lao động, hiệu quả từ công tác giới thiệu khách hàng để tạo động lực cho mỗi CBNV.

Hiện nay, việc đánh giá CBNV được thực hiện hàng tháng theo Bộ chỉ tiêu đánh giá chất lượng công việc (gọi tắt là KPIs), theo đó, toàn bộ thu nhập từ lương, thưởng của mọi CBNV sẽ được quy theo điểm căn cứ vào khối lượng và chất lượng công việc đạt được. Bằng việc giao chỉ tiêu giới thiệu khách hàng vay vốn là DNNVV cho mỗi cán bộ nhân viên trong toàn chi nhánh trong thời hạn cụ thể là tháng, quý... CBNV hoàn thành chỉ tiêu sẽ được cộng một số điểm nhất định, CBNV không hoàn thành bị trừ điểm, đồng nghĩa với phân phối thu nhập sẽ được tăng lên hoặc bị giảm xuống, cơ chế này sẽ tạo động lực đồng thời cũng gây áp lực cho tất cả mọi CBNV, thúc đẩy họ cùng tham gia vào công tác tìm kiếm khách hàng thay vì chỉ đang áp dụng với các cán bộ làm công tác tín dụng như hiện nay.

- *Phát triển các chương trình quảng cáo truyền thông, marketing.*

Đến nay, hiệu quả của công tác quảng cáo, marketing đã được khẳng định ở mọi doanh nghiệp kinh doanh mua bán hàng hóa. Là một doanh nghiệp kinh doanh mà hàng hóa cần bán là các sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong đó có sản phẩm cho vay, VCB Quảng Ninh cần triển khai thêm các chương trình quảng cáo sản phẩm dịch vụ trên các phương tiện truyền thông, website; đồng thời đẩy mạnh tổ chức các chương trình như các buổi hội thảo, hội nghị khách hàng; các chương trình khuyến mại để có thể trực tiếp giới thiệu các lợi ích của sản phẩm dịch vụ đến với khách hàng và khai thác lợi ích của sự truyền miệng.

- *Tăng cường chủ động tiếp xúc với các tổ chức, hiệp hội của DNNVV*

Việc nghiên cứu nhu cầu khách hàng để đưa ra những sản phẩm thích hợp đòi hỏi ngân hàng VCB Quảng Ninh phải tăng cường tiếp xúc với các tổ chức, hiệp hội của DNNVV. Việc tiếp xúc, tìm hiểu thông qua hiệp hội và phối hợp với thông tin từ các cơ quan quản lý sẽ mang đến cho ngân hàng những thông tin, đặc điểm về từng ngành nghề, từng loại hình DN. Từ đó Chi nhánh có thể biết được các DNNVV hiện nay đang có thuận lợi gì, gặp khó khăn gì và cần gì ở ngân hàng, là cơ sở để Chi nhánh đưa ra những dịch vụ phù hợp với nhu cầu của DN.

3.3.2. Cải thiện các điều kiện về cho vay liên quan đến nhận tài sản bảo đảm

Với các giải pháp về việc thực hiện các chính sách khách hàng như trên, kỳ vọng số lượng khách hàng là DNNVV tại VCB Quảng Ninh sẽ tăng trưởng 31% so

với năm 2015. Cùng với đó, các chỉ tiêu về doanh số cho vay, dư nợ cho vay DNNVV sẽ phát triển, đưa VCBQuảng Ninh trở thành một trong các NHTM có quy mô cho vay DNNVV lớn nhất trên địa bàn tỉnh và hoàn thành vượt kế hoạch kinh doanh do Vietcombank giao với các chỉ số kế hoạch được kỳ vọng trong năm 2016 như sau:

Bảng 3.2. Chỉ tiêu kế hoạch kỳ vọng cho vay các Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Kế hoạch 2016	±% vs.2015
Số lượng khách hàng SME phát sinh mới	304	
Trong đó,		
Số lượng khách hàng SME tín dụng mới	56	131%
Dư nợ SME cuối kỳ	672	127%
Doanh số cho vay SME	1380	117%

Như đã phân tích ở chương 2, hiện tại các quy định về nhận tài sản bảo đảm trong cho vay DNNVV còn tương đối chặt chẽ. Đây cũng là rào cản chính khiến các DNNVV trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh nói riêng và trên cả nước nói chung khó tiếp cận được nguồn vốn vay ngân hàng. Trên thực tế, đối tượng khách hàng là các DNNVV ít được các NHTM cung ứng sản phẩm cho vay không có bảo đảm bằng tài sản. Lý do chủ yếu xuất phát từ mối lo ngại về khả năng rủi ro đối với ngân hàng khi cấp các khoản tín dụng cho đối tượng DNNVV vì các doanh nghiệp này chủ yếu thuộc sở hữu tư nhân, hoạt động riêng lẻ, không có sự bảo hộ. Thêm vào đó, những hạn chế về tính minh bạch trong tình hình tài chính cũng khiến các ngân hàng dè dặt khi cho vay. Những lo ngại trên của các NHTM là có cơ sở, tuy nhiên nếu áp dụng quá cứng nhắc thì lại không hợp lý và gây ra bất lợi cho ngân hàng trong việc phát triển hoạt động cho vay và bất lợi cho Doanh nghiệp.

Vì vậy, trong thời gian tới, căn cứ vào quy định về cho vay của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, VCB Quảng Ninh nên xem xét giải quyết cho các DNNVV vay vốn với tỷ lệ tài sản đảm bảo linh hoạt được áp dụng dựa trên điểm xếp hạng tín dụng của từng khách hàng. Để đảm bảo rủi ro cho ngân hàng, việc

cấp tín dụng không có đảm bảo toàn bộ bằng tài sản như trên chỉ áp dụng để đáp ứng các nhu cầu vốn thiếu hụt tạm thời trong ngắn hạn cho doanh nghiệp (như trả lương công nhân viên, trả tiền bảo hiểm, trả tiền nhiên liệu...) để hỗ trợ các DNNVV trang trải các khoản chi phí sản xuất kinh doanh. Khi giải quyết cho vay không có bảo đảm bằng tài sản hoặc chỉ có đảm bảo một phần, VCB Quảng Ninh cần đặc biệt quan tâm việc thẩm định hồ sơ tín dụng và chỉ cho vay khi DNNVV đáp ứng tối thiểu các điều kiện sau đây:

- + Khách hàng có điểm xếp hạng tín dụng từ A trở lên theo hệ thống XHTD nội bộ của Vietcombank.
- + Khách hàng chưa từng phát sinh lịch sử nợ từ nhóm 2 (nợ cần chú ý) trở lên tại các TCTD, có uy tín trong quan hệ tín dụng với ngân hàng
- + Đối tượng vay bao gồm các yếu tố chi phí sản xuất kinh doanh, các khoản chi phí hợp lý và phải có chứng từ rõ ràng, minh bạch
- + Doanh nghiệp phải có phương án sản xuất kinh doanh được ngân hàng đánh giá là khả thi, có hợp đồng đầu vào, đầu ra rõ ràng.
- + Doanh nghiệp có năng lực tốt về tài chính, về quản lý
- + Doanh nghiệp đã mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng và có giao dịch thường xuyên
- + Sản phẩm dịch vụ kinh doanh của doanh nghiệp đang trong thời kỳ phát triển
- + Ngân hàng có thể kiểm soát dòng tiền hoạt động của doanh nghiệp để thu nợ ngay khi có nguồn thu.

- Ngoài ra, VCB Quảng Ninh cũng cần điều chỉnh về quy định nhận các loại hình tài sản thế chấp. Nếu VCB chỉ thiên về nhận các tài sản là bất động sản hay động sản có tính thanh khoản cao như hiện nay trong khi các NHTM khác đã mở rộng giới hạn nhận tài sản, chấp nhận thêm các tài sản khác như hàng hóa luân chuyển, máy móc thiết bị, thậm chí cho vay dựa trên các hợp đồng ngoại thương, hợp đồng bán hàng...thì khả năng cạnh tranh trong việc phát triển dư nợ cho vay DNNVV sẽ gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, VCB Quảng Ninh nên xem xét quy định về việc chấp nhận các tài sản trên như tài sản thế chấp thông thường, tất nhiên

doanh nghiệp vẫn phải đáp ứng các quy định về xếp hạng tín dụng, phương án kinh doanh và năng lực tài chính... như một số tiêu chí kể trên.

3.3.3. Phát triển thêm một số sản phẩm cho vay dành cho Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Một là, triển khai sản phẩm dành cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế:

Hiện nay, với lợi thế là một điểm đến du lịch lý tưởng của Việt Nam và thế giới, Quảng Ninh là nơi tập trung rất nhiều các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực lữ hành du lịch quốc tế. Theo quy định của nhà nước, các doanh nghiệp này khi hoạt động buộc phải ký quỹ một số tiền nhất định vào tài khoản ký quỹ tại ngân hàng với thời gian ký quỹ được tính kể từ khi đăng ký cho đến khi chấm dứt hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên không phải doanh nghiệp nào cũng có đủ năng lực tài chính để duy trì số tiền ký quỹ này. Do đó, họ sẽ phát sinh nhu cầu vay vốn để đưa vào ký quỹ. Hiện tại, VCBQuảng Ninh chưa khai thác được nhiều các DN này do chưa có sản phẩm tín dụng đặc thù trong khi các quy định về cho vay thông thường buộc các DN phải chấp nhận thế chấp cầm cố tài sản và chịu một mức chênh lệch lãi suất giữa vay và gửi quá lớn. Do vậy, để khai thác tốt số lượng khách hàng tiềm năng hoạt động trong lĩnh vực này, VCB Quảng Ninh nên phát triển sản phẩm tín dụng dành riêng cho đối tượng trên, với tài sản đảm bảo là cầm cố bằng chính tài khoản ký quỹ của doanh nghiệp tại ngân hàng và chênh lệch giữa mức lãi suất cho vay với lãi suất của khoản tiền ký quỹ chỉ ở mức thấp theo thỏa thuận giữa khách hàng và ngân hàng, đảm bảo được lợi nhuận cho ngân hàng đồng thời khách hàng vẫn có lợi ích để duy trì hoạt động kinh doanh.

Hai là, triển khai sản phẩm dành cho các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu, các mặt hàng tạm nhập tái xuất

Không chỉ là điểm đến du lịch, Quảng Ninh còn là cửa ngõ giao thương của các nước Châu Á với thị trường Trung Quốc. Tương tự như các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế, các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, tạm nhập tái xuất hàng hóa qua cửa khẩu cũng buộc phải duy trì một khoản tiền ký quỹ không kỳ hạn vào tài khoản của NHTM. Để có thể khai thác được nguồn tiền gửi này đồng thời vẫn phát triển quy mô cho vay, VCB Quảng Ninh nên xem xét cho vay các khoản tiền để ký quỹ nói trên với mức chênh lệch lãi suất

ở mức có lợi cho cả khách hàng và ngân hàng. Thêm vào đó, cần phát triển thêm các sản phẩm cho vay tài trợ vốn cho các DN xuất nhập khẩu dựa trên các hợp đồng ngoại thương, tài sản đảm bảo là tờ khai hải quan, vận đơn hàng hóa hoặc hàng hóa luân chuyển. Đây là các hình thức cho vay hiện đang được nhiều NHTM áp dụng, tuy nhiên chưa được triển khai mạnh mẽ tại VCB Quảng Ninh do những lo ngại về tính thanh khoản của tài sản đảm bảo khi cấp tín dụng.

Ba là, phát triển sản phẩm cho vay dành cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ tàu ngủ đêm trên Vịnh Hạ Long

Hiện nay, tại khu vực Thành phố Hạ Long có một loại hình kinh doanh đang rất phát triển đó là kinh doanh dịch vụ lưu trú bằng tàu ngủ đêm trên vịnh Hạ Long, vịnh Bái Tử Long và khu vực đảo Cát Bà. Đây là loại hình kinh doanh đặc biệt riêng có ở Hạ Long và không giống với bất cứ loại hình nào ở Việt Nam. Hàng năm, Vịnh Hạ Long đón trung bình từ 2,5-2,7 triệu lượt khách du lịch và số lượng này không ngừng tăng qua các năm. Do đó, nhu cầu tham quan vịnh bằng tàu của khách du lịch ngày càng cao. Tuy nhiên, do quy định hạn chế số lượng tàu được phép hoạt động của UBND Tỉnh Quảng Ninh cộng với chi phí đóng mới tàu khá cao trong khi nhu cầu kinh doanh của các doanh nghiệp lại lớn nên giá trị giao dịch của tài sản này rất lớn, khả năng thanh khoản tốt. Đến nay, VCB Quảng Ninh đã tiếp nhận được rất nhiều nhu cầu vay vốn đóng mới hoặc mua lại tàu cũ của các DNNVV, tuy nhiên tỷ lệ cho vay theo quy định của VCB trên giá trị tài sản này lại thấp (60% đối với tàu mới và 40% đối với tàu đã qua sử dụng), không đáp ứng được đủ nhu cầu vay của doanh nghiệp để mở rộng đầu tư. Thêm vào đó, theo quy định về cho vay hiện hành của VCB, các doanh nghiệp mới thành lập (doanh nghiệp chưa có báo cáo tài chính đủ 2 năm) không được vay vốn thế chấp bằng tài sản hình thành trong tương lai. Như vậy, chi nhánh đang gặp khó khăn khi muốn cho vay với các dự án đóng tàu mới của các doanh nghiệp mới thành lập khi các chủ các doanh nghiệp này không có tài sản bảo đảm là bất động sản hoặc tài sản khác có tính thanh khoản cao.

Để có thể mở rộng nguồn vốn cung ứng cho vay các DNNVV nhằm mục đích đóng mới tàu hoặc mua lại tàu du lịch kinh doanh dịch vụ vận chuyển khách tham quan vịnh Hạ Long, VCB Quảng Ninh nên đề xuất một sản phẩm dành riêng cho

loại hình kinh doanh này. Theo đó, chi nhánh có thể nhận tài sản thế chấp là tàu du lịch đóng mới hình thành trong tương lai từ nguồn vốn vay ngân hàng đi kèm với việc áp dụng một số điều kiện như sau, ngoài các điều kiện tín dụng theo quy trình hiện hành:

- + Giá trị cho vay tối đa: 70% giá trị tàu đóng mới.
- + Ngân hàng chỉ giải ngân sau khi DN đã tham gia hết phần vốn tự có vào dự án.
- + Ngân hàng liên kết với đơn vị đóng tàu để kiểm soát tiến độ đóng tàu và phân vốn đầu tư vào dự án.
- + DN cam kết chuyển toàn bộ doanh thu hoạt động của dự án vào tài khoản mở tại Vietcombank Quảng Ninh.
- + Chủ doanh nghiệp và thành viên góp vốn có ít nhất 2 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh vận chuyển khách du lịch.
- + Doanh nghiệp có liên kết với các công ty du lịch lữ hành về việc được cung cấp lượng khách thuê tàu.
- + Doanh nghiệp/chủ DN chưa có lịch sử vay nợ quá hạn tại bất kỳ TCTD nào.

Với giải pháp về phát triển một số sản phẩm cho vay dành cho các DNNVV hoạt động trong các lĩnh vực kinh doanh có tính chất đặc thù, phù hợp với cơ cấu phát triển kinh tế theo định hướng của Tỉnh Quảng Ninh là du lịch, dịch vụ, thương mại như trên, VCB chi nhánh Quảng Ninh sẽ phân đấu:

- Nâng cao số lượng khách hàng là các doanh nghiệp hoạt động trong ngành du lịch dịch vụ tăng thêm 10-20%, đưa tỷ trọng dư nợ DNNVV ngành du lịch dịch vụ tại chi nhánh từ 20% tại năm 2015 lên 30-35% năm 2016.
- Phát triển số lượng khách hàng là DNNVV kinh doanh hoạt động lữ hành du lịch quốc tế, kinh doanh xuất nhập khẩu, tạm nhập tái xuất thêm tối thiểu 10 khách hàng/năm. Phát triển được đối tượng khách hàng này còn giúp chi nhánh tận dụng được số vốn nhàn rỗi từ nguồn tiền gửi không kỳ hạn và bán chéo thêm nhiều dịch vụ ngân hàng khác như các dịch vụ về thanh toán, ngân quỹ và các dịch vụ ngân hàng hiện đại khác.

3.3.4. Kiểm soát tốt chất lượng cho vay Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Không phải hoàn toàn vì những lý do khách quan mà toàn bộ nợ xấu, nợ có vấn đề trong cho vay doanh nghiệp tại Chi nhánh Vietcombank Quảng Ninh hiện

nay lại tập trung ở dư nợ cho vay các DNNVV. Để có thể phát triển hoạt động cho vay DNNVV một cách an toàn theo định hướng của Chi nhánh là nghiêng dần cơ cấu dư nợ theo hướng tăng tỷ trọng cho vay bán lẻ, VCBQuảng Ninh cần triển khai một số giải pháp sau:

- *Nâng cao chất lượng thẩm định và phê duyệt tín dụng*

Để nâng cao chất lượng thẩm định và phê duyệt trong cho vay thì ngoài yếu tố tuân thủ đúng quy trình quy định về cấp tín dụng, con người là nhân tố đóng vai trò then chốt. Cho vay DNNVV nói riêng và cho vay bán lẻ nói chung đòi hỏi những người làm thẩm định không chỉ có kiến thức chuyên môn mà còn cần phải có kiến thức về thị trường, về kinh tế xã hội. Những kiến thức này không học được ở các trường đại học mà phải trải qua quá trình tích lũy kinh nghiệm thực tế và sự cố gắng nỗ lực của mỗi cán bộ làm công tác tín dụng. Ở VCB Quảng Ninh hiện nay, đa phần các cán bộ tín dụng đều được đào tạo bài bản, đúng chuyên ngành từ các trường đại học chính quy trên cả nước, tuy nhiên có một điểm yếu là phần lớn đều có tuổi đời còn rất trẻ, chưa có nhiều kinh nghiệm trong công tác tín dụng. Vì vậy, để nâng cao kỹ năng thẩm định, VCBQuảng Ninh cần đưa ra một số chương trình:

- Thường xuyên phối hợp với VCB hội sở chính để tổ chức các lớp học về thẩm định cấp tín dụng, cung cấp các kỹ năng về thẩm định khách hàng, định giá tài sản đảm bảo, học tập và trao đổi các kinh nghiệm thực tế từ những cán bộ tín dụng có nhiều năm kinh nghiệm.

- Bố trí đúng người đúng việc, các cán bộ mới cần có đủ thời gian thực tập và học việc từ những cán bộ đi trước trước khi trực tiếp thực hiện các hoạt động cho vay.

- Các thành viên ban Giám đốc, các trưởng phó phòng trực tiếp tham gia vào công tác thẩm định và phê duyệt tín dụng cũng cần không ngừng học tập trao đổi nâng cao nhãn quan tín dụng.

- Giữ nguyên tắc khách quan, minh bạch trong công tác thẩm định và phê duyệt hoạt động cho vay, đảm bảo tuân thủ đúng quy trình quy định của pháp luật và của Vietcombank, kiên quyết không hạ chuẩn cho vay.

- Tất cả các CBNV không ngừng rèn luyện và tôn trọng đạo đức nghề nghiệp, thường xuyên nghiên cứu tìm hiểu tình hình thị trường, các biến động về kinh tế xã hội để nắm bắt những thay đổi về môi trường bên ngoài.

- Thuê tổ chức thẩm định giá chuyên nghiệp độc lập để định giá tài sản cầm cố thế chấp của khách hàng để đảm bảo việc định giá khách quan và phản ánh đúng giá trị giao dịch của thị trường.

• *Thực hiện tốt công tác thu hồi nợ, đảm bảo quy trình kiểm soát trong và sau cho vay,*

Nhằm mục tiêu kiểm soát tỷ lệ nợ xấu cho vay DNNVV ở mức dưới 0,5%/tổng dư nợ, Chi nhánh VCBQuảng Ninh cần triển khai một số hoạt động sau:

- Phối hợp với các nhà cung cấp mạng viễn thông di động để triển khai hình thức nhắc nợ tự động qua điện thoại di động đến với khách hàng. Hiện nay, việc nhắc nợ gốc lãi cho khách hàng vẫn được thực hiện thủ công do các cán bộ tín dụng phụ trách khoản vay thực hiện. Tuy nhiên, nhiều trường hợp do số lượng khách hàng phát sinh quá lớn hoặc do lỗi chủ quan từ phía cán bộ nên vẫn để xảy ra tình trạng khách hàng quên không nhớ đến lịch trả nợ và khoản vay bị quá hạn. Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng vẫn cần sát sao theo dõi khoản vay của khách hàng để trực tiếp nhắc nợ và thu nợ với những trường hợp khách hàng không thiện chí chủ động trong việc trả nợ ngân hàng

- Thực hiện thường xuyên công tác kiểm tra kiểm soát trong và sau khi cho vay. Kiểm soát trong cho vay để đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích đã đăng ký khi đề nghị vay vốn và kiểm tra sau để kịp thời phát hiện xử lý các trường hợp khách hàng gặp rủi ro trong kinh doanh hoặc khách hàng có thái độ chây ì, thiếu thiện chí.

- Giao chỉ tiêu thu hồi nợ đến từng cán bộ phụ trách khoản vay và các phòng ban tham gia vào công tác thu hồi nợ để tạo áp lực cho các CBNV hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Đối với các khoản vay đã phát sinh nợ xấu, khách hàng không còn khả năng trả nợ từ hoạt động kinh doanh, Chi nhánh cần kiên quyết áp dụng các biện pháp như phối hợp vận động khách hàng để cùng xử lý bán tài sản thế chấp, tiến hành các biện pháp khởi kiện, phối hợp với các cơ quan tòa án, thi hành án để nhanh chóng xử lý khoản nợ vay.

Với việc áp dụng các biện pháp kiểm soát chất lượng cho vay như trên, hoạt động cho vay DNNVV tại Vietcombank Quảng Ninh được kỳ vọng sẽ có sự phát triển tốt, tăng trưởng về quy mô dư nợ và số lượng khách hàng nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng cấp tín dụng, duy trì được tỷ lệ an toàn trong cho vay. Theo kế hoạch kinh doanh năm 2016, chi nhánh đã đề ra chỉ tiêu nợ xấu, nợ nhóm 2 tiếp tục duy trì ở mức dưới 0,5% trên tổng dư nợ. Số tuyệt đối về nợ nhóm 2 (nợ cần chú ý) sẽ giảm từ 22 tỷ đồng năm 2015 xuống còn dưới 3 tỷ đồng năm 2016; Nợ xấu (từ nợ nhóm 3 – nợ nhóm 5) tiếp tục duy trì tối thiểu ở mức dưới 3 tỷ đồng. Đồng thời chi nhánh cũng đề ra chỉ tiêu thu hồi nợ ngoài bảng (nợ đã xử lý dự phòng rủi ro) đạt 10 tỷ đồng trên tổng số 40 tỷ đồng nợ ngoài bảng.

3.4. Một số kiến nghị

3.4.1. Một số kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước

Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với DNNVV của NHTM, các cơ quan nhà nước cũng cần có những biện pháp cụ thể để tạo ra những điều kiện đầy đủ và thuận lợi cho hoạt động này phát triển. Xây dựng và hoàn chỉnh khung pháp lý đảm bảo sự ổn định và rõ ràng về môi trường đầu tư và tính công khai, minh bạch về chế độ, chính sách khuyến khích đầu tư.

- Đưa ra các chính sách thống nhất trong việc cho phép các NHTM nhận tài sản thế chấp của người vay giữa các cấp trung ương và địa phương, giữa Ngân hàng nhà nước và các bộ ngành có liên quan.

- Hoàn thiện khung pháp lý về gia nhập, hoạt động và rút lui khỏi thị trường của doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư. Cụ thể:

+ Tiếp tục nâng cao việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong việc gia nhập thị trường của các doanh nghiệp về đầu tư, đất đai, môi trường, đăng ký kinh doanh, thuế, hải quan...

+ Xây dựng và triển khai thực hiện đồng bộ các quy hoạch: Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội, quy hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng... Hàng năm, tiến hành rà soát, thực hiện điều chỉnh các quy hoạch cho phù hợp với tình hình thực tế và công bố các quy hoạch theo quy định của pháp luật.

+ Tăng cường công tác đối thoại với doanh nghiệp, kịp thời trợ giúp, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính và đầu tư

- Hỗ trợ tiếp cận tài chính, tín dụng và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Hỗ trợ đổi mới công nghệ và áp dụng công nghệ mới trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Phát triển nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa, tập trung vào nâng cao năng lực quản trị cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Đẩy mạnh hình thành các cụm liên kết, cụm ngành công nghiệp, tăng cường tiếp cận đất đai cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Cung cấp thông tin hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa và xúc tiến mở rộng thị trường cho doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Xây dựng hệ thống tổ chức trợ giúp phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa.

3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh luôn chịu sự chỉ đạo trong mọi hoạt động của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, vì thế việc phát triển cho vay đối với DNNVV của chi nhánh Quảng Ninh cần sự hỗ trợ rất lớn từ phía Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam. Hiện nay, VCB đã xác định DNNVV là khách hàng cần mở rộng, tuy nhiên về chính sách thực hiện thì còn nhiều bất cập. Luân văn xin đề cập một số kiến nghị như sau:

Thứ nhất, VCB cần xây dựng chính sách tín dụng theo hướng tạo điều kiện thuận lợi hơn, cơ chế thông thoáng hơn để có thể hỗ trợ các DNNVV được vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh. Việc ban hành những cơ chế ưu đãi đối với DNNVV giúp các chi nhánh chủ động hơn trong quá trình thẩm định và quyết định cho vay.

Thứ hai, việc xây dựng các báo cáo định hướng ngành của VCB cần được cập nhật thông tin một cách thường xuyên hơn, thông tin đưa ra đầy đủ hơn, phù hợp với tình hình thị trường của từng chi nhánh.

Thứ ba, để chỉ đạo hiệu quả công tác cho vay DNNVV, VCB cần thành lập tổ chuyên trách về cho vay DNNVV. Ban này sẽ thực hiện việc cập nhật, xử lý thông tin, hỗ trợ công tác cho vay DNNVV ở các Chi nhánh.

Thứ tư, VCB cần tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động của các Chi nhánh. Việc kiểm tra phải tiến hành định kỳ nhằm đảm bảo chi nhánh thực hiện đúng quy định, đúng tiến độ được giao phó. Bên cạnh đó, công

tác thanh tra thường xuyên giúp phát hiện những sai phạm kịp thời, ghi nhận những khó khăn để cùng Chi nhánh tháo gỡ và xử lý.

Thứ năm, tranh thủ nguồn vốn có chi phí thấp để cho vay DNNVV. Nguồn vốn có chi phí thấp thường là nguồn vốn hỗ trợ của Chính phủ hoặc nguồn vốn hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế để tăng cường cho vay DNNVV.

Thứ sáu, Tích cực triển khai các chương trình truyền thông quảng bá sản phẩm dịch vụ và thương hiệu Vietcombank để các sản phẩm của VCB được nhiều khách hàng biết đến hơn nữa.

3.4.3. Kiến nghị đối với các Doanh nghiệp nhỏ và vừa

Để phát triển hoạt động cho vay giữa ngân hàng và các DNNVV thì không chỉ ngân hàng cần có những sự thay đổi mà bản thân DN cũng phải tự hoàn thiện và chủ động hơn để đáp ứng được những yêu cầu cho vay của ngân hàng.

3.4.3.1. Tăng cường tính lành mạnh và minh bạch về tài chính

Việc cần làm trước hết đối với các DNNVV hiện nay là tăng cường tính lành mạnh và minh bạch về tài chính. Minh bạch tài chính thường được dùng để chỉ mức độ có sẵn, chính xác và chi tiết của các báo cáo tài chính của DN. DN có mức độ minh bạch cao thường được xem là được quản lý tốt hơn bởi vì điều đó có nghĩa là đội ngũ quản lý được tổ chức và đưa ra những quyết định dựa trên thông tin đầy đủ. Hơn nữa, minh bạch và công khai tài chính trong DN cũng là một trong những cơ sở quan trọng để giữ vững, phát triển DN và giúp cho DN dễ dàng tiếp cận nguồn vốn trên thị trường.

Để nâng cao tính minh bạch trong hoạt động tài chính của mình, DN có thể áp dụng rộng rãi một chế độ kế toán đơn giản, thống nhất và thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực kế toán do Nhà nước ban hành. Điều này sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng tiếp cận các báo cáo tài chính của DN một cách dễ dàng hơn, từ đó tạo được niềm tin đối với ngân hàng. Bên cạnh đó, minh bạch tài chính chỉ có giá trị khi được kiểm toán bởi một công ty kiểm toán uy tín. Vì vậy, DN có thể mời các công ty kiểm toán độc lập định kỳ thực hiện kiểm tra tình hình tài chính và để hoạt động này trở thành một hoạt động thường niên của DN. Chi phí của việc thuê công ty kiểm toán độc lập là khá cao và không nhiều DNNVV hiện nay sẵn sàng chi trả cho

khoản phí này. Tuy nhiên, khi làm được điều này, hình ảnh và uy tín của DN trong mắt ngân hàng nói riêng và trong mắt các nhà đầu tư nói chung sẽ được cải thiện đáng kể. Một vấn đề quan trọng nữa trong việc minh bạch tài chính, đó là phải thay đổi quan niệm và ý thức của lãnh đạo cũng như nhân viên DNNVV. Bản thân DN phải coi việc công khai minh bạch tài chính là quyền lợi để tạo các mối quan hệ hợp tác, là điều kiện để tiếp cận rộng rãi với thị trường dịch vụ tài chính. Có như vậy, DN mới có thể hoạt động một cách chuyên nghiệp, hiệu quả và bền vững.

3.4.3.2. Chủ động tiếp cận và nghiên cứu cơ chế chính sách của ngân hàng

DNNVV cần chủ động trong việc tìm hiểu cơ chế, chính sách và pháp luật của nhà nước đối với lĩnh vực hoạt động kinh doanh của mình. Một DN nắm vững luật pháp sẽ có khả năng hoạt động hiệu quả hơn, và sẽ tránh được việc thực hiện những dự án đầu tư không phù hợp với quy định pháp luật. Để thực hiện tốt hoạt động này, các DNNVV có thể thuê tư vấn hoặc thành lập một bộ phận nghiên cứu. Bộ phận này sẽ nghiên cứu và liên tục cập nhật các chính sách, văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động của DN và của ngành, từ đó xây dựng, điều chỉnh những quy định, điều lệ riêng cho DN. Những quy định, điều lệ này phải phù hợp với DN và nằm trong khuôn khổ của pháp luật.

Bên cạnh vấn đề luật pháp, các DNNVV hiện nay còn chưa thực sự chủ động tiếp cận nguồn vốn vay của ngân hàng. Rất nhiều trường hợp, DN chỉ tìm đến vay ngân hàng khi không thể huy động được vốn từ nguồn nào khác. Nguyên nhân một phần do tâm lý ngại công khai minh bạch thông tin, nhưng cũng còn do DN lo ngại thủ tục phiền phức và thời gian nhận được vốn vay lâu. Vì vậy, bản thân DN phải thay đổi những định hướng sai lệch này và cần chuẩn bị cho mình những điều kiện đầy đủ, chủ động tìm đến với ngân hàng. DN có thể xây dựng mối quan hệ với ngân hàng trước khi xin vay thông qua việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng như quản lý ngân quỹ, trả lương cho công nhân viên qua tài khoản tại ngân hàng ... Khi đã có được mối quan hệ với ngân hàng, DN sẽ có thể trình bày những nhu cầu về vốn, khả năng của DN và cũng như dự án đầu tư.

Mặt khác, DN cũng cần tìm hiểu về các dịch vụ ngân hàng, nâng cao hiểu biết về chính sách và thủ tục cho vay của ngân hàng để đáp ứng các yêu cầu về hồ

sơ, giấy tờ của ngân hàng một cách sớm nhất, giảm bớt thời gian xem xét quyết định cho vay, nhờ đó, DN cũng sẽ nhanh chóng nhận được nguồn tài trợ từ ngân hàng.

3.4.3.3. Tận dụng tối đa sự hỗ trợ từ phía Nhà nước

Trong những năm gần đây, Nhà nước ta ngày càng đề cao vai trò của DNNVV trong sự nghiệp công nghiệp hóa-hiện đại hóa đất nước. Bên cạnh đó, với việc tăng cường công tác thông tin, Chính phủ và các Bộ ngành liên quan cũng đã nắm bắt được những khó khăn mà các DNNVV hiện nay gặp phải. Chính vì thế Nhà nước đã có nhiều biện pháp cụ thể nhằm hỗ trợ DNNVV về các vấn đề thông tin, kỹ thuật, kỹ năng quản lí, mặt bằng sản xuất kinh doanh, lãi suất vay vốn... Vì vậy các DN phải nắm bắt được những cơ hội này nhằm đổi mới chính mình, nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường trong nước và quốc tế.

3.4.3.4. Thường xuyên cập nhật những biến động của thị trường

Để có thể tồn tại và phát triển trong tình hình cạnh tranh gay gắt giữa các DNNVV, các DNNVV với các DNNN lớn, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, các DNNVV ở Quảng Ninh nói riêng và Việt Nam nói chung cần thường xuyên cập nhật những biến động của thị trường, của cả hệ thống kinh tế-chính trị-xã hội để kịp thời nhận định những yếu tố bất lợi hoặc có lợi cho hoạt động kinh doanh của mình, từ đó có những giải pháp điều chỉnh kịp thời. Bên cạnh đó, những người làm doanh nghiệp cũng cần phải trang bị những kiến thức về tài chính để có thể sử dụng vốn có hiệu quả, tránh tình trạng sử dụng lệch nguồn, gây khó khăn cho doanh nghiệp khi phải trang trải các khoản nợ đến hạn.

3.4.3.5. Nghiên cứu kỹ việc lập dự án đầu tư

Không chỉ thực hiện tốt việc minh bạch tài chính, các DNNVV còn cần phải nghiên cứu kỹ lưỡng việc lập dự án đầu tư trước khi xin vay ngân hàng. Để có thể xin được tài trợ của ngân hàng, DN cần phải có một dự án đầu tư và một phương án hoàn trả nợ hiệu quả. Lập dự án đầu tư đầy đủ, kĩ càng và chuyên nghiệp sẽ chứng minh cho ngân hàng thấy được sự cần thiết, mục tiêu, hiệu quả đầu tư của dự án, làm cơ sở cho ngân hàng xem xét hiệu quả dự án và khả năng hoàn trả vốn. Thông qua dự án đầu tư, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định có nên tài trợ cho dự án hay không và nếu tài trợ thì tài trợ đến mức độ nào để đảm bảo ít rủi

ro nhất. Dự án đầu tư cũng là căn cứ quan trọng để DN theo dõi, đánh giá và có điều chỉnh kịp thời những tồn tại, vướng mắc trong quá trình thực hiện và khai thác công trình, đồng thời để hiệp hội các DNNVV cũng như các cơ quan quản lý nhà nước xem xét sự phù hợp của dự án đối với quy hoạch phát triển kinh tế của ngành, của hiệp hội nói riêng và của nền kinh tế nói chung. Nhiều DN do quá mong muốn vay được vốn của ngân hàng mà đã lập hồ sơ không chính xác, khai không số liệu.

Khi thực hiện lập dự án đầu tư, DN cần phải đảm bảo được tính khoa học, tính pháp lý, tính thực tiễn, tính thống nhất và tính phòng định.

Thứ nhất, tính khoa học của dự án được thể hiện trên những khía cạnh chủ yếu:

Về số liệu thông tin. Những dữ liệu, thông tin để xây dựng dự án phải đảm bảo trung thực, chính xác, tức là phải chứng minh được nguồn gốc và xuất xứ của những thông tin và những số liệu đã thu thập được (do các cơ quan có trách nhiệm cung cấp, nghiên cứu tìm hiểu thực tế...).

Về phương pháp lý giải. Các nội dung của dự án không tồn tại độc lập, riêng rẽ mà chúng luôn nằm trong một thể thống nhất, đồng bộ. Vì vậy, quá trình phân tích, lý giải các nội dung đã nêu trong dự án phải đảm bảo logic và chặt chẽ.

Về phương pháp tính toán. Khối lượng tính toán trong một dự án thường rất lớn. Do đó, khi thực hiện tính toán các chỉ tiêu cần đảm bảo đơn giản và chính xác. Đối với các đồ thị, các bản vẽ kỹ thuật phải đảm bảo chính xác về kích thước, tỷ lệ.

Về hình thức trình bày. Dự án chứa đựng rất nhiều nội dung, nên khi trình bày phải đảm bảo có hệ thống, rõ ràng và sạch đẹp.

Thứ hai, dự án đầu tư phải có tính pháp lý. Dự án cần có cơ sở pháp lý vững chắc, tức là phù hợp với chính sách và luật pháp của Nhà nước. Điều này đòi hỏi DN phải nghiên cứu kỹ chủ trương, chính sách của Nhà nước và các văn bản luật pháp có liên quan đến các hoạt động đầu tư đó.

Thứ ba, dự án đầu tư của DN cần đảm bảo tính thực tiễn. Tính thực tiễn của dự án đầu tư thể hiện ở khả năng ứng dụng và triển khai trong thực tế. Các nội dung, khía cạnh phân tích của dự án đầu tư không thể chung chung mà dựa trên

những căn cứ thực tế, phải được xây dựng trong điều kiện và hoàn cảnh cụ thể về mặt bằng, thị trường, vốn...

Thứ tư, khi lập dự án đầu tư, DN cần phải chú trọng đến tính thống nhất của dự án. Lập và thực hiện dự án đầu tư là cả một quá trình gian nan, phức tạp. Đó không phải là công việc độc lập của chủ đầu tư mà nó liên quan đến nhiều bên như cơ quan quản lý Nhà nước trong lĩnh vực đầu tư xây dựng, các nhà tài trợ...

Cuối cùng, DN cũng cần phải quan tâm đến tính phòng định của dự án đầu tư. Những nội dung, tính toán về quy mô sản xuất, chi phí, giá cả, doanh thu, lợi nhuận... trong dự án chỉ có tính chất dự trù, dự báo. Thực tế thường xảy ra không hoàn toàn đúng như dự báo. Thậm chí, trong nhiều trường hợp, thực tế xảy ra lại khác xa so với dự kiến ban đầu trong dự án.

Khi DN đáp ứng được tất cả các tiêu chí này trong lập dự án đầu tư, chắc chắn khả năng dự án được các ngân hàng tài trợ là rất cao; uy tín, hình ảnh cũng như tính chuyên nghiệp của DN sẽ được nâng cao trong con mắt của ngân hàng.

Hoạt động cho vay của DNNVV và ngân hàng là một hoạt động mang tính hai chiều, tác động qua lại và tương hỗ lẫn nhau. Vì vậy, ngân hàng và bản thân DN đều phải có những sự cố gắng hoàn thiện để hoạt động cho vay đạt hiệu quả cao nhất.

Kết luận chương 3

Chương 3, luận văn đã trình chủ trương cũng như định hướng phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa của Nhà nước nói chung và tỉnh Quảng Ninh nói riêng. Từ đó chỉ ra một số giải pháp cũng như khuyến nghị nhằm phát triển hoạt động cho vay đối doanh nghiệp nhỏ và vừa.

KẾT LUẬN

Cho vay các DNNVV đã và đang trở thành một loại hình mang lại lợi nhuận cao cho các NHTM. Bên cạnh đó, việc phát triển hoạt động cho vay các DNNVV còn giúp hỗ trợ các DNNVV phát triển, tạo nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của chính phủ.

Trên những cơ sở tập hợp, luận giải, minh chứng và phân tích các dữ liệu từ lý luận và thực tiễn, luận văn thạc sĩ về đề tài “Phát triển cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh” đã hoàn thành một số nội dung sau:

Nghiên cứu những lý luận cơ bản về DNNVV như khái niệm, đặc điểm.

Nghiên cứu những lý luận chung về hoạt động cho vay của NHTM trong nền kinh tế thị trường và hoạt động cho vay của NHTM đối với DNNVV.

Nghiên cứu tình hình phát triển các DNNVV trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

Luận văn đã giới thiệu hoạt động của chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương Quảng Ninh trong 2 năm 2014-2015, Đánh giá thực trạng của hoạt động cho vay DNNVV tại Chi nhánh, phát hiện những điểm mạnh và điểm yếu của hoạt động này đồng thời so sánh tương quan thị phần và chất lượng với các NHTM khác trên cùng địa bàn hoạt động. Trên cơ sở những đánh giá về thực trạng cho vay DNNVV tại Vietcombank Quảng Ninh, cùng với những chủ trương trong việc phát triển các DNNVV của nhà nước và UBND tỉnh Quảng Ninh, định hướng trong cho vay của VCB Quảng Ninh, luận văn đã đề xuất các giải pháp để tăng trưởng quy mô dư nợ, phát triển số lượng khách hàng, tăng thu nhập từ hoạt động cho vay DNNVV đồng thời vẫn đảm bảo chất lượng tín dụng, giữ vững tỷ lệ an toàn trong cho vay.

Bên cạnh đó, để hỗ trợ cho quá trình phát triển hoạt động cho vay đối với DNNVV của VCB Quảng Ninh, luận văn cũng đã đưa ra một số kiến nghị với Vietcombank hội sở chính, đối với chính bản thân các DNNVV và các cơ quan quản lý nhà nước. Sự hỗ trợ đặc lực từ nhiều phía sẽ giúp mục tiêu phát triển hoạt động cho vay DNNVV của chi nhánh VCB Quảng Ninh được thuận lợi hơn.

Tuy nhiên, với thời gian nghiên cứu và sự hạn hẹp về phạm vi kiến thức, các vấn đề mà tác giả đưa ra còn chưa mang tính toàn diện. Tác giả mong muốn nhận được sự phản biện, góp ý từ nhiều góc độ để luận văn được hoàn thiện hơn.

Tác giả xin chân thành cảm ơn PGS.TS Nguyễn Trọng Thái đã tận tâm hướng dẫn và quan tâm giúp đỡ trong quá trình hoàn thiện luận văn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. An Việt, “*Trợ giúp phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa*”, Trích TTTC số 22/2012
2. Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Chi nhánh Quảng Ninh, “*Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2013, 2014, 2015*”
3. Chính phủ (30/6/2009), *Nghị định số 56/2009/NĐ-CP về trợ giúp phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa*
4. Cục Phát triển doanh nghiệp, Bộ kế hoạch và đầu tư (2014), “*Sách trắng Doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam 2014*”, NXB Thống kê
5. Luật doanh nghiệp 2005, luật các tổ chức tín dụng 2010, luật ngân hàng Nhà nước 1998 và các văn bản luật của Ngân hàng Nhà nước và những hướng dẫn của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.
6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2005), “*Quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN ban hành quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng*”
7. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (02/10/2006), “*Quyết định số 228/QĐ – NHNT.HĐQT về cho vay đối với khách hàng*”
8. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (19/5/2010), “*Quyết định số 204/VCB.HĐQT v/v Chính sách bảo đảm tín dụng*”
9. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (20/01/2011), “*Quyết định số 30/QĐ – VCB.CSTD v/v Hướng dẫn thực hiện chính sách bảo đảm*”
10. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (2011), “*Quyết định số 118/ QĐ – VCB.CSTD v/v phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng*”
11. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (28/01/2008), “*Quy trình tín dụng ban hành Quyết định số 36/QĐ-NHNT.CSTD*”
12. Niên giám thống kê tỉnh Quảng Ninh (2014), Nhà xuất bản thống kê
13. PGS.TS Phan Thị Thu Hà (2006), *Giáo trình Ngân hàng Thương mại*, NXB Thống Kê.

14. Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Quảng Ninh (Tháng 7/2015), *Báo cáo tình hình hoạt động của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh 6 tháng đầu năm 2015*
15. Thủ tướng chính phủ (07/09/2012), “Quyết định phê duyệt kế hoạch phát triển DNNVV giai đoạn 2011 – 2015”
16. TS.Lê Xuân Bá, TS Trần Kim Hào, TS Nguyễn Hữu Thắng (2006), “*Doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*”, NXB Chính trị quốc gia
17. Quyết định số 265/QĐ-TTg ngày 02/03/2015 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt đề án tăng cường năng lực đơn vị thực hiện trợ giúp DNNVV.
18. UBND tỉnh Quảng Ninh (2011), *Báo cáo tổng kết tình hình phát triển DNNVV giai đoạn 2006 – 2010 và Kế hoạch phát triển Doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn 2011 – 2015 tỉnh Quảng Ninh*
19. Các trang web:
 - www.voer.edu.vn (Tài nguyên giáo dục mở Việt Nam)
 - www.quangninh.gov.vn (Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ninh)
 - www.sbv.gov.vn (Ngân hàng nhà nước Việt Nam)
 - www.baoquangninh.gov.vn (Báo Quảng Ninh)