



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRƯỜNG
ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP.HCM KHOA
KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP.HCM (HDBANK) - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI - PGD TRĂNG BOM

Ngành: **TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

Chuyên ngành: **TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Giảng viên hướng dẫn: **ThS.**

Sinh viên thực hiện:

1154021088

Lớp:

11DTNH 16

l
s
s
v
:

TP.Hồ Chí Minh, 2015



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRƯỜNG
ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP.HCM KHOA
KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP.HCM (HDBANK) - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI - PGD TRĂNG BOM

Ngành: **TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

Chuyên ngành: **TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Giảng viên hướng dẫn: **ThS.**

Sinh viên thực hiện:

1154021088

Lớp:

1
5
5

:

11DTNH 16

TP.Hồ Chí Minh, 2015

i

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và các số liệu trong báo cáo thực tập tốt nghiệp được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP HCM (HDBank) – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

TP.Hồ Chí Minh, ngày.....tháng.....năm 2015

Tác giả

(Ký tên)

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn tới các Thầy, Cô trong trường Đại học Công Nghệ TP.HCM nói chung, cũng như trong khoa Kế toán - Tài chính - Ngân hàng nói riêng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức, kinh nghiệm trong suốt những năm tháng ngồi trên ghế giảng đường, giúp em vững tin hơn khi bước chân vào con đường sự nghiệp sau này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn tới Ths. đã hướng dẫn và giúp đỡ em tận tình trong suốt thời gian viết khóa luận và em cũng xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM (HDBank) – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom đã tạo điều kiện thuận lợi giúp em hoàn thành và hỗ trợ em trong suốt thời gian làm bài.

Trong quá trình thực hiện đề tài, không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được sự góp ý của Quý Thầy, Cô và các cô chú, anh chị làm việc tại ngân hàng... Một lần nữa em xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn.

TP.Hồ Chí Minh, ngày.....tháng.....năm 2015

Sinh viên thực hiện

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Tên đơn vị thực tập: Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM (HDBank) – Trảng Bom

Địa chỉ: B4-B5, khu nhà ở Bắc, quốc lộ 1A, Thị trấn Trảng Bom, Huyện Trảng Bom, Tỉnh Đồng Nai.

Điện thoại liên lạc: (061) 3 675 133 - **Email:** info@hdbank.com.vn.

NHẬN XÉT QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thùy Trang

MSSV: 1154021088 - **Lớp:** 11DTNH16

Thời gian thực tập tại đơn vị: Từ 13/04/2015 đến 02/06/2015

Tại bộ phận thực tập:.....*Phòng...Quan hệ khách hàng*.....

Trong quá trình thực tập tại đơn vị sinh viên đã thể hiện

- Tinh thần trách nhiệm với công việc và ý thức chấp hành kỷ luật :
 Tốt. Khá. Trung bình. Không đạt
- Số buổi thực tập thực tế tại đơn vị :
 >3 buổi/tuần. 1-2 buổi/tuần. ít đến đơn vị
- Đề tài phản ánh được thực trạng hoạt động của đơn vị :
 Tốt. Khá. Trung bình. Không đạt
- Nắm bắt được những quy trình nghiệp vụ chuyên ngành (Kế toán, Kiểm toán, Tài chính, Ngân hàng):
 Tốt. Khá. Trung bình. Không đạt

Trảng Bom, Ngày *28* tháng *05* năm 2015

Đơn vị thực tập

(Ký tên và đóng dấu)



iv

Lữ Phước Long

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP.HCM
KHOA KẾ TOÁN – TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN

Họ và tên sinh viên:

MSSV: 1154021088

Lớp: 11DTNH16

Thời gian thực tập: Từ 13/04/2015 đến 02/06/2015

Tại đơn vị: Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM (HDBank) – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom

Trong quá trình viết báo cáo thực tập sinh viên đã thể hiện:

- Thực hiện viết báo cáo thực tập theo quy định
 Tốt. Khá. Trung bình. Không đạt
- Thường xuyên liên hệ và trao đổi chuyên môn với Giảng viên hướng dẫn
 Thường xuyên ít liên hệ Không
- Đề tài đạt chất lượng theo yêu cầu Không đạt
 Tốt. Khá. T

TP.Hồ Chí Minh, ngày.....tháng.....năm 2015

Giảng viên hướng dẫn

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| | |
|------------------|--|
| BDS | Bất động sản |
| CV | Chuyên viên |
| DS | Doanh số |
| ĐVKD | Đơn vị kinh doanh |
| GD | Giao dịch |
| HDBank Trảng Bom | Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom. |
| NHNN | Ngân hàng Nhà nước |
| NHTM | Ngân hàng thương mại |
| PGD | Phòng giao dịch |
| QHKH | Quan hệ khách hàng |
| QL&HTTD | Quản lý & Hỗ trợ tín dụng |
| SXKD | Sản xuất kinh doanh |
| TCTD | Tổ chức tín dụng |
| TD | Tín dụng |
| TM-DV | Thương mại – Dịch vụ |
| TMCP | Thương mại cổ phần |
| TNHH | Trách nhiệm hữu hạn |
| TP/PP | Trưởng phòng/Phó phòng |
| TSBĐ | Tài sản bảo đảm |
| TSCĐ | Tài sản cố định |
| TTĐ | Tái thẩm định |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | Trang |
|---|--------------|
| Bảng 2.1. Danh sách cổ đông sáng lập HDBank | 15 |
| Bảng 2.2. Tình hình nhân sự của HDBank Trảng Bom. | 16 |
| Bảng 2.3. Mạng lưới hoạt động của HDBank. | 19 |
| Bảng 2.4. Doanh số cho vay tại HDBank Trảng Bom | 27 |
| Bảng 2.5. Doanh số cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom | 39 |
| Bảng 2.6. Doanh số thu nợ của HDBank Trảng Bom. | 32 |
| Bảng 2.7. Doanh số thu nợ ngắn hạn của HDBank Trảng Bom | 33 |
| Bảng 2.8. Tổng dư nợ của HDBank Trảng Bom. | 37 |
| Bảng 2.9. Dư nợ cho ngắn hạn HDBank Trảng Bom. | 38 |
| Bảng 2.10. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng.. | 41 |
| Bảng 2.11. Tỷ lệ khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay tại HDBank Trảng Bom. | 44 |
| Bảng 2.12. Tỷ lệ khách hàng sử dụng sản phẩm cho vay ngắn hạn theo mục đích. | 44 |
| Bảng 2.13. Sự phản hồi của khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên. | 46 |
| Bảng 2.14. Sự phản hồi của khách hàng về tiện ích của sản phẩm cho vay ngắn hạn. | 47 |
| Bảng 2.15. Sự phản hồi của khách hàng về các tiêu chí khi lựa chọn sản phẩm cho vay ngắn hạn. | 47 |

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

| | Trang |
|---|--------------|
| Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của HDBank Trảng Bom. | 17 |
| Biểu đồ 2.1. Cơ cấu cho vay tại HDBank Trảng Bom năm 2012-2014. | 28 |
| Biểu đồ 2.2. Tổng doanh số cho vay ngắn hạn của HDBank Trảng Bom năm 2012-2014. | 29 |
| Biểu đồ 2.3. Cho vay ngắn hạn theo đối tượng khách hàng năm 2012-2014. | 30 |
| Biểu đồ 2.4. Cho vay ngắn hạn theo ngành nghề năm 2012-2014. | 31 |
| Biểu đồ 2.5. Doanh số thu nợ ngắn hạn theo nhóm nợ năm 2012-2014. | 34 |
| Biểu đồ 2.6. Doanh số thu nợ ngắn hạn theo đối tượng khách hàng năm 2012-2014. ... | 35 |
| Biểu đồ 2.7. Doanh số thu nợ ngắn hạn theo ngành nghề năm 2012-2014. | 36 |
| Biểu đồ 2.8. Dư nợ ngắn hạn theo đối tượng khách hàng năm 2012-2014. | 39 |
| Biểu đồ 2.9. Dư nợ ngắn hạn theo ngành nghề từ năm 2012-2014. | 40 |
| Biểu đồ 2.10. Mức độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 45 |

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI. | 2 |
| 1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại. | 2 |
| 1.1.1. Khái niệm NHTM. | 2 |
| 1.1.2. Các hoạt động của NHTM. | 2 |
| 1.2. Hoạt động cho vay của NHTM. | 3 |
| 1.2.1. Khái niệm. | 3 |
| 1.2.2. Vai trò. | 4 |
| 1.2.3. Phân loại các khoản vay. | 4 |
| 1.2.3.1. Dựa vào thời hạn khoản vay. | 4 |
| 1.2.3.2. Dựa vào phương thức cho vay. | 4 |
| 1.2.3.3. Dựa vào mức độ tín nhiệm của khách hàng | 5 |
| 1.2.3.4. Dựa vào đối tượng khách hàng. | 5 |
| 1.2.3.5. Dựa vào mục đích sử dụng. | 5 |
| 1.3. Hoạt động cho vay ngắn hạn tại NHTM. | 6 |
| 1.3.1. Khái niệm. | 6 |
| 1.3.2. Đặc điểm. | 6 |
| 1.3.3. Các hình thức cho vay ngắn hạn. | 6 |
| 1.3.3.1. Theo phương thức cho vay. | 6 |
| 1.3.3.2. Theo mục đích sử dụng | 8 |
| 1.3.4. Một số quy định về cho vay ngắn hạn và quy trình cấp tín dụng . | 8 |
| 1.3.4.1. Một số quy định. | 8 |
| 1.3.4.2. Quy trình cấp tín dụng căn bản. | 10 |
| 1.3.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay ngắn hạn. | 12 |
| CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN TẠI HDBANK | |

TRẮNG BOM.

13

2.1. Giới thiệu chung về HDBank Trắng Bom

13

| | |
|--|-----------|
| 2.1.1. Tổng quan và sự phát triển của HDBank. | 13 |
| 2.1.1.1. Sự hình thành và phát triển của HDBank. | 13 |
| 2.1.1.2. Sự hình thành và phát triển của HDBank Trảng Bom. | 14 |
| 2.1.2. Loại hình và quy mô hoạt động kinh doanh. | 15 |
| 2.1.2.1. Loại hình. | 15 |
| 2.1.2.2. Quy mô và lĩnh vực hoạt động kinh doanh | 15 |
| 2.1.3. Quy mô vốn và nhân sự. | 15 |
| 2.1.3.1. Quy mô vốn và nhân sự của HDBank. | 15 |
| 2.1.3.2. Quy mô nhân sự của HDBank Trảng Bom. | 16 |
| 2.1.4. Bộ máy tổ chức của HDBank Trảng Bom. | 17 |
| 2.1.4.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức. | 17 |
| 2.1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban | 17 |
| 2.1.5. Địa bàn kinh doanh của HDBank Trảng Bom. | 18 |
| 2.1.5.1. Địa bàn kinh doanh của HDBank. | 18 |
| 2.1.5.2. Địa bàn kinh doanh của HDBank Trảng Bom. | 19 |
| 2.2. Phân tích hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 20 |
| 2.2.1. Các quy định về cho vay ngắn hạn và quy trình cấp tín dụng tại HDBank | 20 |
| 2.2.1.1. Các quy định về cho vay ngắn hạn. | 20 |
| 2.2.1.2. Quy trình cấp tín dụng tại HDBank. | 22 |
| 2.2.2. Phân tích doanh số cho vay ngắn hạn. | 27 |
| 2.2.2.1. Phân tích chung. | 27 |
| 2.2.2.2. Phân tích theo các tiêu chí phân loại. | 30 |
| 2.2.3. Phân tích doanh số thu nợ ngắn hạn. | 32 |
| 2.2.3.1. Phân tích chung. | 32 |
| 2.2.3.2. Phân tích theo các tiêu chí phân loại. | 34 |
| 2.2.4. Phân tích dư nợ ngắn hạn. | 37 |
| 2.2.4.1. Phân tích chung. | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.4.2. Phân tích theo các chỉ tiêu phân loại. | 39 |
| 2.3. Đánh giá hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom theo các chỉ tiêu tài chính | 41 |
| 2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4.1. Mức độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 45 |
| 2.4.2. Thái độ phục vụ của nhân viên HDBank Trảng Bom đối với khách hàng | 46 |
| 2.4.3. Các tiện ích khi sử dụng sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 47 |
| 2.4.4. Mức độ quan trọng của các tiêu chí khi khách hàng lựa chọn sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 47 |
| <i>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN TẠI HDBANK TRẢNG BOM.</i> | 49 |
| 3.1. Định hướng phát triển của HDBank Trảng Bom. | 49 |
| 3.1.1. Định hướng phát triển chung | 49 |
| 3.1.2. Định hướng mở rộng và phát triển hoạt động cho vay ngắn hạn. | 49 |
| 3.2. Nhận xét về hoạt động cho vay ngắn hạn thông qua các chỉ tiêu tài chính và khảo sát khách hàng vay vốn. | 50 |
| 3.2.1. Ưu điểm. | 50 |
| 3.2.2. Nhược điểm. | 50 |
| 3.3. Nguyên nhân dẫn đến những tồn tại trong hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 51 |
| 3.3.1. Nguyên nhân khách quan. | 51 |
| 3.3.2. Nguyên nhân chủ quan. | 51 |
| 3.4. Một số giải pháp nâng cao hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom. | 52 |
| 3.4.1. Đẩy mạnh hoạt động marketing cho Ngân hàng. | 52 |
| 3.4.2. Đào tạo phát triển nguồn nhân lực. | 52 |
| 3.4.3. Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. | 53 |
| 3.4.4. Thâm định chặt chẽ, cẩn thận. | 53 |
| 3.5. Kiến nghị. | 54 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| 3.5.1. Đối với HDBank. | 54 |
| 3.5.2. Đối với HDBank Trảng Bom. | 55 |
| <i>KẾT LUẬN</i> | 56 |

PHỤ LỤC

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài.

Từ lâu, ngân hàng được xem như một trung gian tài chính góp phần phát triển kinh tế - xã hội thông qua việc cung cấp tín dụng cho nền kinh tế. Trong các hoạt động của các ngân hàng thì hoạt động cho vay là một trong những nghiệp vụ quan trọng đem lại lợi nhuận kinh doanh nhiều nhất cho ngân hàng, trong đó cho vay ngắn hạn chiếm luôn chiếm tỷ trọng cao trong hoạt động của ngân hàng. Vì vậy, trong thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Phát Triển TP.HCM (HDBank) – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom em đã chọn đề tài: “ *Phân tích hoạt động cho vay ngắn hạn tại ngân hàng TMCP Phát Triển TP.HCM (HDBank) – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom*” làm khóa luận cho mình.

2. Mục tiêu của đề tài.

Trên cơ sở phân tích, tổng hợp từ đó đánh giá thực trạng hoạt động cho vay ngắn hạn hiện nay tại HDBank Trảng Bom.

3. Phạm vi nghiên cứu.

Đề tài tập trung nghiên cứu về hoạt động cho vay ngắn tại HDBank Trảng Bom trong khoảng thời gian từ năm 2012 đến 2014.

4. Phương pháp nghiên cứu.

Sử dụng kết hợp các phương pháp phân tích, so sánh và tổng hợp, kết hợp lý thuyết với những kết quả thống kê được để làm sáng tỏ vấn đề nghiên cứu.

5. Kết cấu đề tài.

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận, đề tài bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về Ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay ngắn hạn của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Phân tích hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom.

Chương 3: Nhận xét và kiến nghị các biện pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.

1.1.1. Khái niệm NHTM.

NHTM là định chế tài chính được hình thành, tồn tại và phát triển cùng với sự phát triển của kinh tế hàng hóa. Theo pháp luật Mỹ, NHTM là doanh nghiệp kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính; theo đạo luật ngân hàng Pháp, NHTM là cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính.

Tại Việt Nam, theo khoản 3, điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng, thì NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Các hoạt động của NHTM.

Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán. Bao gồm:

Hoạt động huy động vốn.

NHTM được huy động vốn dưới các hình thức:

+ Nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.

+ Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước.

+ Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và của các tổ chức tín dụng nước ngoài.

+ Vay vốn ngắn hạn của NHNN.

+ Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của NHNN.

Hoạt động cấp tín dụng.

NHTM được cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới các hình thức: cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức

khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước như bao thanh toán tài trợ nhập khẩu, tài trợ xuất khẩu, cho vay thấu chi, cho vay theo hạn mức tín dụng và cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng... Trong các hoạt động cấp tín dụng, cho vay là hoạt động quan trọng và chiếm tỷ trọng cao nhất.

Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ.

Để thực hiện được các dịch vụ thanh toán giữa các doanh nghiệp thông qua ngân hàng, NHTM được mở tài khoản cho khách hàng trong và ngoài nước. Để thực hiện thanh toán giữa các ngân hàng với nhau thông qua NHNN, NHTM phải mở tài khoản tiền gửi tại NHNN nơi NHTM đặt trụ sở chính và duy trì tại đó số dư tiền gửi dự trữ bắt buộc theo quy định. Ngoài ra, chi nhánh của NHTM được mở tài khoản tiền gửi tại chi nhánh NHNN tỉnh, thành phố nơi đặt trụ sở của chi nhánh. Bao gồm các hoạt động: cung cấp các phương tiện thanh toán; thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng; thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ; thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN; thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép; thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng; tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước; tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép.

Các hoạt động khác.

Ngoài các hoạt động truyền thống bao gồm huy động tiền gửi, cấp tín dụng và cung cấp dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, NHTM còn có thể thực hiện một số hoạt động khác, bao gồm: góp vốn và mua cổ phần; tham gia thị trường tiền tệ; kinh doanh ngoại hối; ủy thác và nhận ủy thác; cung ứng dịch vụ bảo hiểm; tư vấn tài chính; bảo quản vật quý giá.

1.2. Hoạt động cho vay của NHTM.

1.2.1. Khái niệm.

Theo khoản 1, điều 3 Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về Quy chế cho vay của Tổ chức tín dụng đối với khách hàng thì “Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó Tổ chức tín dụng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi”.

Như vậy, cho vay liên quan đến vấn đề:

+

TCTD chuyển giao một

khoản vốn bằng tiền cho

khách hàng. 3

+ Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả khoản vốn này cộng thêm một khoản lãi cho TCTD.

1.2.2. Vai trò.

- Thông qua hoạt động cho vay, NHTM đã đáp ứng nhu cầu vốn giúp cho quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp được liên tục và ổn định.

- Không chỉ có thể hoạt động cho vay còn nâng cao mức sống các tầng lớp dân cư và cả cộng đồng. Chính vì thế mà hoạt động cho vay của ngân hàng có mối quan hệ mật thiết với tình hình phát triển kinh tế tại khu vực ngân hàng phục vụ, bởi vì cho vay thúc đẩy sự tăng trưởng của các doanh nghiệp, tạo ra sức sống cho nền kinh tế.

- Hơn nữa, thông qua các khoản cho vay của ngân hàng, thị trường sẽ có thêm thông tin về chất lượng tín dụng của từng khách hàng và nhờ đó giúp cho họ có khả năng nhận thêm các khoản tín dụng mới từ các nguồn khác với chi phí thấp hơn.

- Ngoài ra, cho vay còn là công cụ tài trợ cho các ngành kinh tế kém phát triển và ngành kinh tế mũi nhọn.

1.2.3. Phân loại các khoản vay.

1.2.3.1. Dựa vào thời hạn khoản vay.

Theo tiêu thức này, cho vay có thể phân thành các loại sau:

- + Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng.
- + Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng.
- + Cho vay dài hạn: hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 60 tháng trở lên.

1.2.3.2. Dựa vào phương thức cho vay.

Theo phương thức cho vay, có thể phân thành các loại sau:

- + Cho vay từng lần.
- + Cho vay theo hạn mức tín dụng.

- + Cho vay theo dự án đầu tư.
- + Cho vay hợp vốn.
- + Cho vay trả góp.
- + Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng.
- + Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- + Cho vay theo hạn mức thấu chi.

1.2.3.3. Dựa vào mức độ tín nhiệm của khách hàng.

Bao gồm:

- + Cho vay có bảo đảm: là loại cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm cho tiền vay như thế chấp, cầm cố, hoặc bảo lãnh của một bên thứ ba nào khác.
- + Cho vay không có bảo đảm: là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người khác mà chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng vay vốn để quyết định cho vay.

1.2.3.4. Dựa vào đối tượng khách hàng.

Có thể phân thành:

- + Cho vay khách hàng cá nhân.
- + Cho vay khách hàng doanh nghiệp, tổ chức kinh tế.

1.2.3.5. Dựa vào mục đích sử dụng.

Theo tiêu thức này, có thể phân thành các loại sau:

- + Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh công thương nghiệp.
- + Cho vay tiêu dùng cá nhân.
- + Cho vay mua bán bất động sản.
- + Cho vay sản xuất nông nghiệp.
- + Cho vay kinh doanh xuất nhập khẩu.

1.3. Hoạt động cho vay ngắn hạn tại NHTM.

1.3.1. Khái niệm.

Cho vay ngắn hạn là khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng. Các khoản vay ngắn hạn thường được sử dụng rộng rãi trong việc tài trợ mang tính thời vụ về vốn luân chuyển và tài trợ tạm thời cho các khoản chi phí sản xuất.

1.3.2. Đặc điểm.

- **Thời hạn thu hồi vốn nhanh:** vốn vay ngắn hạn gắn liền với chu kỳ ngân quỹ và nhu cầu vốn thời vụ của khách hàng, chủ yếu để đáp ứng nhu cầu thiếu hụt vốn lưu động tạm thời trong quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng nên thời hạn thu hồi vốn nhanh. Từ đó, các ngân hàng thường quy định thời hạn cho vay trên cơ sở chu kỳ sản xuất – kinh doanh của khách hàng.

- **Rủi ro thấp:** do thời hạn thu hồi nhanh vì vậy ít chịu ảnh hưởng của sự biến động không thể lường trước của nền kinh tế như các khoản tín dụng trung và dài hạn. Vì vậy rủi ro mang đến thường là thấp.

- **Hình thức phong phú:** để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và tăng cường sức cạnh tranh trên thị trường tín dụng, các NHTM không ngừng phát triển những hình thức cho vay ngắn hạn khác nhau, tùy theo đối tượng và mục đích vay vốn mà NHTM có thể áp dụng phương thức cho vay phù hợp.

1.3.3. Các hình thức cho vay ngắn hạn.

1.3.3.1. Theo phương thức cho vay.

Cho vay từng lần.

Đặc điểm của cho vay từng lần là mỗi lần khách hàng vay món nào thì phải làm hồ sơ vay món đó. Do vậy, đôi khi phương thức cho vay này còn được gọi là cho vay theo món. Như vậy, nếu trong một quý khách hàng có bao nhiêu món vay, thì khách hàng phải làm bấy nhiêu hồ sơ xin vay.

Phát tiền vay:

Dựa vào hợp đồng tín dụng, ngân hàng phát tiền vay theo yêu cầu của khách hàng. Về mặt hạch toán, khi giải ngân, khoản tiền vay được chuyển trả thẳng cho nhà

cung cấp hoặc ghi Có vào tài khoản tiền gửi của khách hàng nếu khách hàng có yêu cầu chính đáng và ghi Nợ số tiền vay vào tài khoản cho vay của ngân hàng.

Thu nợ và lãi:

Nợ gốc và lãi được thu cùng một thời điểm. Khi đến ngày trả nợ trên hợp đồng tín dụng, khách hàng phải chủ động lập giấy trả nợ cho ngân hàng.

Tiền lãi ngân hàng sẽ thu sau khi tính toán trên số dư ổn định, theo công thức:

$$\text{Lãi tiền vay} = \text{Số tiền vay} \times \text{Lãi suất vay} \times \text{Thời hạn vay}$$

Cho vay hạn mức tín dụng.

Đặc điểm cơ bản của phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng là khách hàng chỉ cần lập một bộ hồ sơ vay vào đầu kỳ kế hoạch có thể sử dụng cho nhiều món vay. Cụ thể, khách hàng nộp hồ sơ vay vốn một lần vào đầu quý, dù trong quý khách hàng có nhiều món vay cũng chỉ cần làm một hồ sơ duy nhất. Đến cuối quý, hợp đồng tín dụng sẽ được thanh lý và sang đầu quý sau, khách hàng muốn vay phải nộp một bộ hồ sơ vay mới.

Hạn mức tín dụng là mức dư nợ vay tối đa được duy trì trong một thời hạn nhất định mà ngân hàng và khách hàng đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Phát tiền vay:

Ngân hàng sẽ căn cứ vào bảng kê chứng từ xin vay của khách hàng để giải ngân bằng cách ghi Nợ vào tài khoản vay luân chuyển và chuyển trả thẳng cho nhà cung cấp hoặc ghi Có vào tài khoản tiền gửi theo yêu cầu hợp pháp của khách hàng.

Thu nợ:

Toàn bộ tiền bán hàng, tiền thu dịch vụ của khách hàng sẽ được ưu tiên dùng để trả nợ vay.

Thu lãi:

Cuối mỗi tháng, ngân hàng sẽ tính lãi theo phương pháp tích số.

Cách xác định Hạn mức tín dụng.

Hạn mức tín dụng = Nhu cầu vốn lưu động - Vốn chủ sở hữu tham gia

Nhu cầu vốn lưu động = Giá trị tài sản lưu động - Nợ ngắn hạn phi ngân hàng - Nợ ngắn hạn có thể sử dụng.

Cho vay trả góp.

Khi vay vốn thì Ngân hàng và khách hàng xác định, thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với vốn gốc được chia ra để trả theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay.

1.3.3.2.Theo mục đích sử dụng.

Cho vay sản xuất kinh doanh.

Là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, khách hàng thường là những cá nhân hoặc hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ.

Cho vay ngắn hạn các công trình xây dựng.

Để tài trợ các công trình xây dựng lớn, khách hàng thường vay vốn trung dài hạn. Tuy nhiên, trong quá trình chờ giải ngân vốn, doanh nghiệp thường phải đi vay vốn ngắn hạn phục vụ các hoạt động xây dựng, thuê nhân công, mua thiết bị, nguyên vật liệu. Khi giai đoạn xây dựng kết thúc, doanh nghiệp sử dụng vốn được giải ngân để trả cho các khoản vay ngắn hạn.

Cho vay kinh doanh bán lẻ.

Những đối tượng khách hàng của loại kinh doanh bán lẻ này là những người kinh doanh hàng hóa lâu bền như điện tử, điện lạnh, đồ dùng gia đình, lương thực thực phẩm... Ngân hàng có thể cho vay thông qua việc hỗ trợ người tiêu dùng mua trả góp hàng hóa các hợp đồng trả góp sẽ được ngân hàng mua lại. Ngoài ra, Ngân hàng cho những người bán lẻ vay để mua hàng và sử dụng ngay những hàng hóa này làm vật thế chấp, khi những loại hàng hóa này bán thu được tiền sẽ trả lại cho ngân hàng.

1.3.4. Một số quy định về cho vay ngắn hạn và quy trình cấp tín dụng .

1.3.4.1. Một số quy định.

Nguyên tắc vay vốn:

Khách hàng vay vốn phải đảm bảo:

+ Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

+ Hoàn trả gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. 8

+Việc đảm bảo tiền vay phải được thực hiện đúng theo quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.

Điều kiện vay vốn:

- + Có năng lực pháp lý.
- + Có khả năng tài chính.
- + Mục đích sử dụng vốn hợp pháp.
- + Có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi và có hiệu quả.
- + Thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay theo quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.

Đối tượng cho vay:

- + Pháp nhân và cá nhân Việt Nam.

Các pháp nhân là: doanh nghiệp nhà nước, hợp tác xã, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.

Cá nhân.

Hộ gia đình.

Doanh nghiệp tư nhân.

Công ty hợp doanh.

- + Các pháp nhân và công ty nước ngoài.

Hạn mức cho vay = Tổng nhu cầu vốn vay của khách hàng – Vốn tự có của khách hàng.

Thời hạn cho vay: được xác định phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng nhưng tối đa không quá 12 tháng.

Lãi suất cho vay:

+Mức lãi suất cho vay do NHTM và khách hàng thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN về lãi suất cho vay tại thời điểm ký kết hợp đồng tín dụng.

+ NHTM có trách nhiệm phải công khai các mức lãi suất cho vay cho khách hàng biết.

+ Tùy mức độ quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng mà có các mức độ ưu tiên về lãi suất khác nhau. Nếu khoản vay quá hạn trả nợ thì phải áp dụng lãi suất quá hạn.

Giải ngân và thu nợ.

+Tùy theo nhu cầu vốn của doanh nghiệp theo từng thời điểm và những điều kiện cụ thể khác mà ngân hàng thực hiện giải ngân theo đúng kế hoạch thỏa thuận.

+Đến hạn, ngân hàng tiến hành thu nợ các khoản vay, khách hàng có trách nhiệm trả nợ theo phương thức thỏa thuận và đúng hạn.

1.3.4.2. Quy trình cấp tín dụng căn bản.

Bước 1: Lập hồ sơ đề nghị cấp tín dụng.

Lập hồ sơ tín dụng là khâu căn bản đầu tiên của quy trình tín dụng, được thực hiện sau khi cán bộ tín dụng tiếp xúc với khách hàng có nhu cầu vay vốn và là cơ sở để thực hiện các khâu kế tiếp đặc biệt là khâu phân tích và quyết định cho vay.

Một hồ sơ đề nghị cấp tín dụng cần thu thập từ khách hàng những thông tin sau:

- + Thông tin về năng lực pháp lý và năng lực hành vi của khách hàng.
- + Thông tin về khả năng sử dụng và hoàn trả vốn của khách hàng.
- + Thông tin về bảo đảm tín dụng.

Để thu thập được những thông tin căn bản như trên, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải lập và nộp cho ngân hàng những giấy tờ sau:

- + Giấy đề nghị vay vốn.
- + Giấy tờ chứng minh tư cách pháp nhân của khách hàng.
- + Phương án sản xuất kinh doanh, kế hoạch trả nợ hoặc dự án đầu tư.
- + Báo cáo tài chính của thời kỳ gần nhất.
- + Các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh nợ vay.
- + Các giấy tờ liên quan khác nếu cần thiết.

Bước 2: Phân tích tín dụng.

Là phân tích khả năng hiện tại và tiềm tàng của khách hàng về sử dụng vốn tín dụng, khả năng hoàn trả và khả năng thu hồi vốn vay cả gốc và lãi. Mục tiêu của phân tích tín dụng là tìm kiếm những tình huống có thể dẫn đến rủi ro và dự kiến các biện pháp phòng ngừa và hạn chế thiệt hại có thể xảy ra.

Bước 3: Quyết định và ký hợp đồng tín dụng.

Quyết định tín dụng là quyết định cho vay hay từ chối đối với một hồ sơ vay vốn của khách hàng. Đây là khâu cực kỳ quan trọng trong quy trình tín dụng vì nó ảnh hưởng rất lớn đến các khâu sau và ảnh hưởng đến uy tín và hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Sau khi ra quyết định tín dụng, kết quả có thể là chấp thuận hoặc từ chối cho vay, tùy vào kết quả phân tích và thẩm định. Nếu chấp thuận cho vay, cán bộ tín dụng sẽ hướng dẫn khách hàng ký kết hợp đồng tín dụng và làm tiếp các bước tiếp theo. Nếu từ chối cho vay, ngân hàng sẽ có văn bản trả lời và giải thích lý do cho khách hàng được rõ.

Bước 4: Giải ngân.

Sau khi đã ký kết hợp đồng tín dụng, bước tiếp theo là giải ngân. Giải ngân là phát tiền vay cho khách hàng dựa trên cơ sở mức tín dụng đã cam kết trong hợp đồng. Đây cũng là khâu quan trọng vì nó có thể góp phần phát hiện và chấn chỉnh kịp thời nếu có sai sót ở các khâu trước.

Bước 5: Giám sát tín dụng.

Mục đích của khâu này là để bảo đảm tiền vay được sử dụng đúng mục đích đã cam kết, kiểm soát rủi ro tín dụng, phát hiện và chấn chỉnh kịp thời những sai phạm có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ sau này.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng.

Thanh lý hợp đồng tín dụng có thể xảy ra do khách hàng vi phạm hợp đồng do khoản vay đã đến hạn. Đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng. Bao gồm:

- + Thu nợ gốc và lãi.
- + Tái xét hợp đồng tín dụng.
- + Thanh lý hợp đồng tín dụng.

1.3.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay ngắn hạn.

Các chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay ngắn hạn.

Doanh số cho vay ngắn hạn/Tổng doanh số cho vay.

Doanh số thu nợ ngắn hạn/Tổng doanh số thu nợ.

Dư nợ cho vay ngắn hạn/Tổng dư nợ.

Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay.

Tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn.

Tỷ số này cho biết chất lượng tín dụng thực tế của Ngân hàng. Tỷ số này càng thấp thì hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng càng tốt, việc thu hồi nợ đến hạn tốt, hạn chế rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất và ngược lại khi chỉ tiêu này cao thì chất lượng tín dụng của ngân hàng thấp.

Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn.

Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn, người ta còn dùng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đơn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng kém và ngược lại.

Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả cho vay.

Thu nhập từ cho vay ngắn hạn/Tổng dư nợ cho vay.

Chỉ tiêu này đánh giá hoạt động cho vay ở khía cạnh là hoạt động kinh doanh của ngân hàng, phản ánh mức lợi nhuận thu được trên một đồng vốn cho vay. Mức sinh lợi cao chứng tỏ hoạt động cho vay của ngân hàng là có hiệu quả.

Thu nhập từ cho vay ngắn hạn/Lợi nhuận trước thuế.

Chỉ tiêu này cho biết mức độ đóng góp của hoạt động tín dụng ngắn hạn vào toàn bộ kết quả sản xuất kinh doanh của ngân hàng. Tỷ lệ cao phản ánh chất lượng tín dụng khả quan nhưng đồng nghĩa với việc ngân hàng chấp nhận đối mặt với nguy cơ rủi ro tiềm tàng.

XEM THÊM

DỊCH VỤ VIẾT THUÊ KHÓA LUẬN

<https://luanvantot.com/dich-vu-viet-thue-chuyen-de-khoa-luan/>

DỊCH VỤ CHỈNH SỬA ĐẠO VĂN

<https://luanvantot.com/dich-vu-kiem-tra-dao-van-chinh-sua-dao-van/>

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN TẠI HDBANK TRĂNG BOM.

2.1. Giới thiệu chung về HDBank Trăng Bom.

2.1.1. Tổng quan và sự phát triển của HDBank.

2.1.1.1. Sự hình thành và phát triển của HDBank.

Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần phát triển Thành phố Hồ Chí Minh.

Tên tiếng Anh: Hochiminh City Development Commercial Joint Stock Bank.

Tên giao dịch: HDBank.

Hội sở: Tòa nhà HDBank Tower, 25Bis Nguyễn Thị Minh Khai, Bến Nghé, quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

Điện thoại: (08) 62 915 916

Fax: (08) 62 915 900.

Email: info@hdbank.com.vn.

Website: www.hdbank.com.vn.

Logo:



Ngày 04/01/1990, HDBank được thành lập theo Quyết định số 47/QĐ-UB ngày 11/02/1989 của UBND thành phố Hồ Chí Minh vốn điều lệ 3 tỷ đồng và là một trong những ngân hàng TMCP đầu tiên của cả nước.

Ngày 06/06/1992 Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép số 0019/NHGP cho HDBank.

Từ ngày 16/03/2012, HDBank đã chính thức đổi tên từ “Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà TP.HCM” thành “Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM” và ra mắt hệ thống nhận diện thương hiệu mới trên toàn quốc. Tên viết tắt HDBank không đổi. Việc thay đổi tên và hệ thống nhận diện thương hiệu mới nhằm phù hợp với tầm vóc, lĩnh vực hoạt động của HDBank hiện nay, cũng như những định hướng phát triển trong thời gian tới.

Trong năm 2012, HDBank vinh dự nhận các giải thưởng “An ninh Thông tin Đông Nam Á tiêu biểu – CSO ASEAN Awards 2012”, “Ngân hàng quản lý tiền tệ tốt nhất”, “Thanh toán quốc tế xuất sắc”...

Ngày 13/01/2013, HDBank vinh dự đón nhận Huân chương lao động hạng Ba do Chủ tịch nước trao tặng.

Ngày 23/11/2013, HDBank công bố quyết định việc sát nhập Ngân hàng TMCP Đại Á và mua lại Công ty TNHH một thành viên tài chính Việt - Societe Generale (SGVF) trực thuộc Tập đoàn Societe Generale (Cộng hòa Pháp) để chuyển thành công ty con của HDBank, mang tên HDFinance. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 20/12/2013. Sau khi sát nhập, HDBank sẽ có vốn điều lệ 8.100 tỷ đồng, tổng tài sản trên 85.000 tỷ đồng, mạng lưới hoạt động trên 210 điểm giao dịch trên khắp cả nước và tổng số nhân viên hơn

4.000 người.

Năm 2014, là năm đầu tiên HDBank hoạt động trên nền tảng vừa sáp nhập thành công DaiABank vào HDBank và mua lại 100% vốn SGVF. Do đó ngay từ đầu năm, HDBank đã dành ưu tiên hàng đầu cho các nhiệm vụ quan trọng như: ổn định bộ máy, tổ chức, hoạt động an toàn, kinh doanh hiệu quả. Cũng trong năm này, HDBank đã đạt giải Euromoney và Asiamoney hạng mục “Ngân hàng quản lý tiền mặt”.

Trong suốt hành trình phát triển, HDBank luôn cam kết lợi ích cao nhất cho khách hàng, đối tác, cổ đông và cộng đồng xã hội dựa trên sự quan tâm, tôn trọng và thấu hiểu.

2.1.1.2. Sự hình thành và phát triển của HDBank Trảng Bom.

HDBank Trảng Bom trước đó thuộc Ngân hàng TMCP Đại Á. Tuy nhiên, kể từ ngày 20/12/2013 Ngân hàng Đại Á chính thức sát nhập với HDBank.

Trong những ngày đầu mới đi vào hoạt động, HDBank đã gặp không ít khó khăn về quản lý hệ thống, những quy định chính sách mới và việc tiếp quản toàn bộ khách hàng của DaiABank lẫn HDBank...Tuy nhiên với tinh thần không ngại gian khó và sức vươn lên mạnh mẽ, HDBank Trảng Bom đã biên thách thức thành cơ hội, vươn lên trở thành đơn vị dẫn đầu toàn hàng và được Hội đồng quản trị tặng giấy khen đối với những đóng góp to lớn của HDBank Trảng Bom trong sự nghiệp phát triển HDBank.

Địa chỉ: B4-B5, khu nhà ở Bắc, quốc lộ 1A, Thị trấn Trảng Bom, Huyện Trảng Bom, Tỉnh Đồng Nai.

Tell: (061) 3 675 133 – Fax: (061) 3 675 129.

2.1.2. Loại hình và quy mô hoạt động kinh doanh.

2.1.2.1. Loại hình.

- Công ty Cổ phần. Mã số doanh nghiệp: 0300608092. Đăng ký lần đầu ngày 11/08/1992. Đăng ký lần thứ 23 ngày 21/01/2014.

- Các doanh nghiệp đã sáp nhập vào công ty: Ngân hàng TMCP Đại Á.

2.1.2.2. Quy mô và lĩnh vực hoạt động kinh doanh.

- Hoạt động trung gian tiền tệ khác. Mã ngành: 6419 (chính)
- Hoạt động dịch vụ tài chính khác chưa được phân vào đầu (trừ bảo hiểm và bảo hiểm xã hội). Mã ngành: 6499
- Hoạt động hỗ trợ dịch vụ tài chính chưa được phân vào đầu. Mã ngành: 6619

2.1.3. Quy mô vốn và nhân sự.

2.1.3.1. Quy mô vốn và nhân sự của HDBank.

Quy mô vốn.

- Vốn điều lệ: 8.100.000.000.000 đồng. Bằng chữ: Tám nghìn một trăm tỷ đồng.
- Mệnh giá cổ phần: 10.000 đồng.
- Tổng số cổ phần: 810.000.000
- Danh sách cổ đông sáng lập:

Bảng 2.1. Danh sách cổ đông sáng lập HDBank.

| Tên | Loại cổ phần | Số cổ phần | Giá trị cổ phần (VNĐ) | Tỷ lệ (%) |
|---------------|---------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Phạm Ngọc Côn | Cổ phần phổ thông | 100 | 650.000.000 | 0,04 |
| Và 56 Cổ đông | Cổ phần phổ thông | 676 | 4.394.000.000 | 0,28 |

Nguồn: HDBank

* Cổ đông chính:

+ Công ty Cổ phần Đầu tư Hạ tầng Việt- Nga - SOVICO Holdings.

+ Quỹ đầu tư Phát triển Đô thị Thành Phố Hồ Chí Minh – HIFU.

+ Công ty Phát triển Công nghiệp Tân Thuận – IPC.

+ Công ty Cổ phần Phát triển Nhà Thủ Đức.

+ Tổng công ty Địa ốc Sài Gòn.

+ Tổng công ty Thương mại Sài Gòn.

Quy mô nhân sự của HDBank.

Tính đến cuối năm 2014, tổng nhân sự toàn hệ thống HDBank là 6.242 người (không bao gồm nhân viên bảo vệ), tăng 1.289 người, tỷ lệ tăng 26% so với cuối năm 2013. Trong đó nhân sự của HDFinance là 2.253 người, tăng 973 người tương đương 76%.

2.1.3.2. Quy mô nhân sự của HDBank Trảng Bom.

Bảng 2.2. Tình hình nhân sự của HDBank Trảng Bom.

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|-----------------------------------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Số lượng | % | Số lượng | % | Số lượng | % |
| Tổng nhân viên | 52 | 100 | 52 | 100 | 54 | 100 |
| Phân theo trình độ cấp bậc | | | | | | |
| Đại học | 41 | 78,8 | 41 | 78,8 | 45 | 83,3 |
| Phân theo độ tuổi | | | | | | |
| Dưới 30 tuổi | 47 | 90,4 | 47 | 90,4 | 49 | 90,7 |
| Từ 30-45 tuổi | 5 | 9,6 | 5 | 9,6 | 5 | 9,3 |
| Phân theo giới tính | | | | | | |
| Nam | 27 | 51,9 | 27 | 51,9 | 28 | 51,9 |
| Nữ | 25 | 48,1 | 25 | 48,1 | 26 | 48,1 |

Nguồn: Bộ phận Hành chính nhân sự - HDBank Trảng Bom

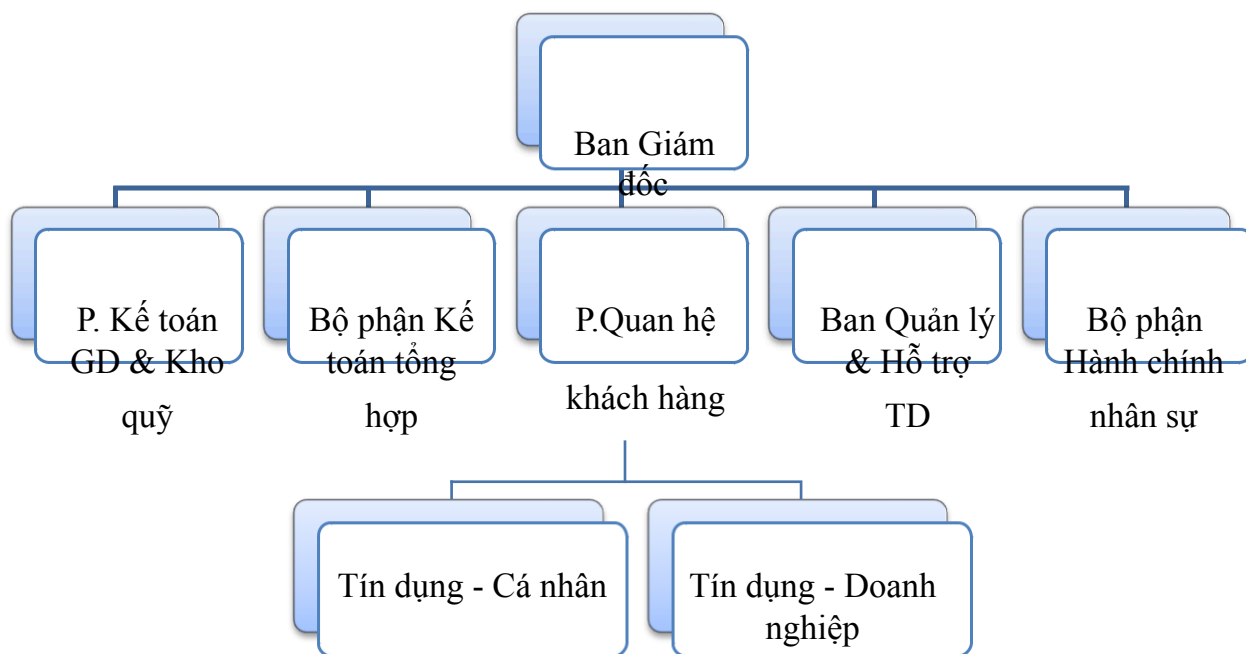
Là một ngân hàng nằm ở trung tâm của thị trấn, gần khu công nghiệp, HDBank luôn có một lượng khách dồi dào. Đòi hỏi bản thân ngân hàng phải duy trì nguồn nhân lực hiện có. Đồng thời tuyển thêm nhân sự phù hợp để tăng cường chất lượng phục vụ.

Năm 2014 đánh dấu một bước tiến mới của ngân hàng, với đợt tiến hành tối ưu hóa công tác nghiệp vụ, phân bổ nhân viên một cách hợp lý. Dẫn đến hiệu suất làm việc của ngân hàng cao hơn.

2.1.4. Bộ máy tổ chức của HDBank Trảng Bom.

2.1.4.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức.

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của HDBank Trảng Bom.



Nguồn: Bộ phận Hành chính nhân sự - HDBank Trảng Bom.

2.1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban.

Ban Giám đốc:

Là người điều hành và quản lý chung, có quyền hạn và chịu trách nhiệm cao nhất về mọi hoạt động kinh doanh, trực tiếp phụ trách công việc của các phòng ban, quản lý chi đạo sự phân cấp ủy quyền của ngân hàng, thực hiện công tác đối ngoại.

Phòng Kế toán GD & Kho quỹ:

Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ về quản lý kho và xuất nhập quỹ, các dịch vụ về ngân quỹ. Trực tiếp bảo quản tài sản đảm bảo cho khoản vay

Bộ phận Kế toán tổng hợp:

Thực hiện các hoạt động liên quan đến kế toán trong nội bộ chi nhánh, tính toán, hạch toán kế toán và hạch toán thống kê và tổng hợp các số liệu kinh doanh. Quản lý tiền tệ, quản lý các tài khoản, thực hiện công tác thanh toán nội bộ, thanh toán qua hệ thống điện tử và thanh toán bù trừ.

Phòng Quan hệ khách hàng:

Thực hiện tiếp thị, hỗ trợ, chăm sóc và tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Thực hiện công tác xử lý các đơn xin vay vốn và các hình thức tín dụng khác, tiến hành thẩm định dự án, khách hàng và phương án vay vốn. Đưa ra các đề xuất về việc cấp tín dụng như đồng ý, từ chối, cơ cấu lại thời hạn trả nợ, gia hạn nợ vay trên cơ sở kết quả thu được sau khi kiểm tra, thẩm định hồ sơ.

Ban Quản lý & Hỗ trợ Tín dụng:

Theo dõi các vấn đề liên quan đến khoản vay trên hệ thống đối với khách hàng. Thực hiện trích lập dự phòng rủi ro trên cơ sở phân loại nợ của phòng quan hệ khách hàng. Kiểm tra xử lý và lưu trữ hồ sơ vay. Thực hiện các thủ tục liên quan đến việc lưu trữ, nhập, xuất tài sản đảm bảo cho khoản vay.

Bộ phận Hành chính nhân sự:

Lưu trữ, quản lý mọi giấy tờ tài liệu có liên quan đến hoạt động kinh doanh, tổ chức. Thu thập thông tin, quản lý các vấn đề về hành chính, lương, nhân sự cũng như công tác kỷ luật, khen thưởng. Thực hiện việc mua sắm tài sản, quản lý thanh toán các hợp đồng khác như điện, nước, sửa chữa và xây dựng của chi nhánh.

2.1.5. Địa bàn kinh doanh của HDBank Trảng Bom.

2.1.5.1. Địa bàn kinh doanh của HDBank.

Tính tới thời điểm hiện tại, HDBank có mặt tại các tỉnh/thành phố sau:

Bảng 2.3. Mạng lưới hoạt động của HDBank.

| Khu vực | Các Tỉnh/Thành phố | |
|-------------------|---------------------------|------------|
| Miền Nam | An Giang | Lâm Đồng |
| | Bà Rịa – Vũng Tàu | Long An |
| | Cà Mau | Sóc Trăng |
| | Cần Thơ | Tây Ninh |
| | Đồng Nai | TP.HCM |
| | Đồng Tháp | Vĩnh Long |
| | Kiên Giang | |
| Miền Trung | Bình Định | Huế |
| | Bình Thuận | Khánh Hòa |
| | Đà Nẵng | Kom Tum |
| | Đắk Lắk | Nghệ An |
| | Gia Lai | Quảng Ngãi |
| Miền Bắc | Hà Nội | Quảng Ninh |
| | Hà Tĩnh | Hải Dương |
| | Thanh Hóa | Lạng Sơn |
| | Hải phòng | Lào Cai |
| | Bắc Ninh | |

Nguồn: Báo cáo thường niên của HDBank.

2.1.5.2. Địa bàn kinh doanh của HDBank Trảng Bom.

Mạng lưới hoạt động của HDBank Trảng Bom hiện nay bao gồm trụ sở Chi nhánh và 02 Phòng Giao Dịch trực thuộc như sau:

PGD Đông Hòa.

Số 4, Ấp Bàu Cá, xã Trung Hòa, huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai.

Tel: (061) 3.679.956; Fax: (061) 3.679.962

PGD Hồ Nai 3.

Số 159, Ấp Ngũ Phúc, xã Hồ Nai 3, huyện Trảng Bom, tỉnh Đồng Nai.

Tel: (061) 8.889.000; Fax: (061) 8.889.005

2.2. Phân tích hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom.

2.2.1. Các quy định về cho vay ngắn hạn và quy trình cấp tín dụng tại HDBank

2.2.1.1. Các quy định về cho vay ngắn hạn.

Đối tượng cho vay:

- Độ tuổi (áp dụng đối với khách hàng cá nhân/đại diện hộ kinh doanh).
- + Tối thiểu: 18 tuổi.
- + Tối đa: tuổi cộng (+) thời gian vay không vượt quá 65 tuổi.
- Quốc tịch: khách hàng cá nhân/đại diện hộ kinh doanh là người Việt Nam.
- Nơi cư trú:
 - + Hộ khẩu thường trú/KT3: ưu tiên khách hàng có hộ khẩu thường trú/KT3 cùng địa bàn hoạt động của ĐVKD cho vay(Tỉnh/Thành phố).
 - +Nơi tạm trú hoặc nơi sản xuất kinh doanh chính của khách hàng: cùng địa bàn hoạt động của ĐVKD cho vay (cùng Tỉnh/Thành phố hoặc Tỉnh/Thành phố lân cận).
- Lịch sử tín dụng:
 - + Không phát sinh nợ từ nhóm 03 trở lên tại các TCTD trong 02 năm gần nhất tính đến thời điểm xét duyệt khoản vay.
 - +Không phát sinh nợ nhóm 02 tại các TCTD trong vòng 01 năm gần nhất tính đến thời điểm xét duyệt cho vay.
- Có điểm xếp hạng tín dụng nội bộ từ A trở lên.

Thời hạn cho vay:

- - Phương
 - thức
 - cho vay

theo

hạn

mức tín

dụng:

20

+ Thời Hạn mức tín dụng: tối đa 12 tháng.

+ Thời hạn của khế ước nhận nợ: tối đa 08 tháng, ngày hết hạn khế ước nhận nợ không vượt quá 6 tháng kể từ ngày hết hạn Hạn mức tín dụng.

- Phương thức cho vay từng lần: thời hạn cho vay tối đa 12 tháng.

Phương thức cho vay:

Theo Hạn mức tín dụng hoặc Từng lần.

Tài sản bảo đảm:

- Tài sản bảo đảm: thực hiện theo quy định của HDBank từng thời kỳ.

- Tỷ lệ cho vay/Tài sản bảo đảm: thực hiện theo quy định của HDBank từng thời kỳ.

Giải ngân:

- ĐVKD chỉ thực hiện giải ngân sau khi hoàn tất thủ tục nhận tài sản bảo đảm theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

- Phương thức giải ngân: chuyển khoản vào Tài khoản Tiền gửi thanh toán của khách hàng tại HDBank (ưu tiên giải ngân 01 lần) hoặc chuyển khoản cho bên bán theo quy định về phương thức giải ngân của Ngân hàng Nhà nước và của HDBank trong từng thời kỳ.

Phương thức trả nợ:

- Phương thức cho vay theo Hạn mức tín dụng:

+ Nợ gốc: trả cuối kỳ theo từng Khế ước nhận nợ hoặc các kỳ hạn khác theo sự thỏa thuận giữa khách hàng và HDBank.

+ Lãi trả hàng tháng/quý.

- Phương thức cho vay từng lần.

+ Gốc trả hàng tháng/quý/06 tháng/cuối kỳ theo sự thỏa thuận giữa khách hàng và HDBank.

+ Lãi trả hàng tháng/quý.

Loại tiền cho vay – thu nợ:

- Loại tiền cho vay: VND.

- Loại tiền thu nợ: VND. Trường hợp khách hàng trả nợ bằng loại tiền khác loại tiền vay thì phải được sự đồng ý của HDBank và quy đổi theo tỷ giá mua của HDBank tại thời điểm thu nợ.

Lãi suất – Phí – Cách tính lãi:

- Lãi suất, phí: theo quy định của HDBank trong từng thời kỳ.

- Lãi tính theo dư nợ giảm dần.

2.2.1.2. Quy trình cấp tín dụng tại HDBank.

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

- Tiếp xúc, tư vấn và tiếp nhận nhu cầu tín dụng.

+Trao đổi với khách hàng, giới thiệu về ngân hàng, tìm hiểu nhu cầu và tư vấn khách hàng các sản phẩm tín dụng.

+ Cập nhật báo cáo về thông tin liên hệ khách hàng.

+Trường hợp khách hàng đồng ý sẽ sử dụng sản phẩm tín dụng, thì hướng dẫn khách hàng lập “Giấy đề nghị vay vốn”, “Phương án vay vốn” theo mẫu đính kèm.

+Trường hợp phát sinh mục đích vay vốn không được quy định trong “Danh mục hồ sơ vay vốn” thì hồ sơ cung cấp theo sản phẩm tín dụng đó.

- Đánh giá bộ hồ sơ cấp tín dụng.

+Đánh giá hồ sơ vay có đáp ứng với yêu cầu cơ bản của sản phẩm (về điều kiện khách hàng, mục đích vay, tài sản đảm bảo...). Trường hợp chưa đáp ứng yêu cầu trên thì đề nghị khách hàng bổ sung hồ sơ hoặc sử dụng sản phẩm phù hợp hơn.

+ Trường hợp đáp ứng yêu cầu thì thực hiện bước kế tiếp.

Bước 2: Kiểm tra trước khi cấp tín dụng.

- Tra soát thông tin lịch sử tín dụng của khách hàng.

+ Sử dụng thông tin trong hồ sơ vay vốn, thực hiện tra cứu gửi đến Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) để được cung cấp “Phiếu thông tin CIC” của khách hàng. 22

+ Trường hợp khách hàng đang có nợ quá hạn không phù hợp với quy định của sản phẩm tín dụng thì thông báo khách hàng từ chối cấp tín dụng.

+ Trường hợp khách hàng không có nợ quá hạn, hoặc lịch sử nợ quá hạn trong phạm vi được chấp nhận theo quy định của sản phẩm tín dụng thì thực hiện các bước kế tiếp.

- Thẩm định thực tế.

+ Chuyên viên thẩm định đi thẩm định thực tế tại nơi cư trú, cơ sở sản xuất kinh doanh theo nội dung được yêu cầu trong tờ trình/Báo cáo thẩm định theo mẫu quy định.

+ Chuyên viên thẩm định chụp ảnh thực tế của cơ sở sản xuất, gồm mặt ngoài và bên trong đính kèm vào hồ sơ thẩm định thực tế.

Bước 3: Thẩm định giá tài sản bảo đảm, thẩm định cấp tín dụng.

- Thẩm định giá tài sản bảo đảm.

+ Trường hợp TSBĐ thuộc thẩm quyền định giá của ĐVKD thì chuyên viên QL&HTTD tại đơn vị phối hợp với chuyên viên thẩm định đi thực tế khách hàng ở bước trên và cùng lúc thẩm định giá tài sản đảm bảo, đồng thời lập bảng “Kết quả thẩm định giá tài sản đảm bảo” theo mẫu quy định và chuyển lãnh đạo ĐVKD phê duyệt.

+ Trường hợp TSBĐ thuộc quyền thẩm định giá của Phòng thẩm định giá/Phòng đầu tư Hội sở, thì chuyên viên QHKKH lập “Phiếu đề nghị thẩm định giá” gửi hồ sơ về đảm theo quy định về thẩm định giá tại Hội sở. Chuyên viên thẩm định giá thực hiện xác minh và thẩm định giá TSBĐ và lập bảng “Kết quả thẩm định giá tài sản” theo mẫu quy định và chuyển về ĐVKD xem xét và ký kết quả thẩm định giá.

+ Trường hợp ĐVKD thuê ngoài thẩm định giá TSBĐ thì chuyên viên QHKKH liên hệ và phối hợp với Đơn vị liên quan để thực hiện thẩm định giá TSBĐ và nhận “Chứng thư thẩm định giá” theo quy định hiện hành và thuê ngoài và thẩm định giá TSBĐ.

+ Việc thẩm định giá TSBĐ phải thực hiện trước khi phê duyệt, trừ các trường hợp đặc biệt (gấp, chưa kịp bổ sung hồ sơ, chưa kịp đi kiểm tra thực tế...) và phải được cấp phê duyệt tín dụng.

- Chấm điểm xếp hạng tín dụng.

+ Chuyên viên thẩm định chấm điểm tín dụng trên hệ thống Symbol và in ra bảng kết quả xếp hạng tín dụng và chuyển về TP/PP QHKH kiểm soát theo quy định về xếp hạng tín dụng nội bộ.

- Thẩm định cấp tín dụng tại đơn vị kinh doanh.

+ Chuyên viên thẩm định lập “Tờ trình thẩm định” theo mẫu.

+ Sau đó chuyển “Tờ trình thẩm định” cùng toàn bộ hồ sơ tín dụng sang TP.QHKH để xem xét và ký tên trước khi trình cấp thẩm quyền tại ĐVKD xem xét phê duyệt.

+ Trường hợp thuộc thẩm quyền phê duyệt của hội sở thì cấp thẩm quyền tại ĐVKD có ý kiến trên “Tờ trình thẩm định” và Chuyên viên thẩm định chuyển hồ sơ tín dụng đến phòng tái thẩm định Hội sở để thực hiện bước tiếp theo.

Bước 4: Tái thẩm định.

- Căn cứ hồ sơ chuyển đến từ ĐVKD, CV TTĐ lập “Tờ trình tái thẩm định”, “Bảng kiểm tra kết quả Xếp hạng tín dụng”.

- CV TTĐ chuyển Tờ trình tái thẩm định cùng toàn bộ hồ sơ tín dụng sang TP/PP Tái thẩm định xem xét và ký tên trước khi trình cấp thẩm quyền tại Hội sở phê duyệt.

- CV TTĐ gửi “Tờ trình tái thẩm định” đến ĐVKD để tham khảo trước và thông báo đến các đơn vị liên quan về lịch họp Ủy ban/Hội đồng tín dụng đồng thời gửi tờ trình của ĐVKD và “Tờ trình tái thẩm định” đến các thành viên tham dự họp.

Bước 5: Phê duyệt.

Căn cứ hồ sơ tín dụng và “Tờ trình thẩm định tín dụng”. Cấp thẩm quyền phê duyệt xem xét và ra quyết định từ chối hoặc chấp thuận cấp khoản vay.

Bước 6: Thông báo đến khách hàng.

- Chuyên viên thẩm định chuyển “Quyết định phê duyệt tín dụng” và các giấy tờ liên quan đến Chuyên viên QHKH.

- Căn cứ “Quyết định phê duyệt tín dụng” của cấp thẩm quyền Chuyên viên QHKH lập giấy “Thông báo tín dụng” theo mẫu và chuyển cho TP/PP QHKH ký kiểm soát, lãnh

đạo ĐVKD ký duyệt sau đó gửi đến khách hàng và chuyển toàn bộ hồ sơ đến chuyên viên QL&HTTD để thực hiện các thủ tục giải ngân.

- Trường hợp, khách hàng không đồng ý các điều kiện phê duyệt và ĐVKD có thỏa thuận lại với khách hàng để xem xét phê duyệt lại thì quay lại bước thẩm định.

- Trường hợp từ chối thì hồ sơ cấp tín dụng sẽ được kết thúc tại bước này.

Bước 7: Thực hiện thủ tục trước giải ngân.

- CV QL&HTTD lập hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm và chuyển TP/PP QL&HTTD kiểm soát và chuyển cấp thẩm quyền ký hợp đồng trước khi chuyển cho khách hàng ký kết theo quy định hiện hành về hợp đồng tín dụng/bảo đảm.

- CV QL&HTTD chuẩn bị Bộ tài liệu công chứng/chứng thực và phối hợp khách hàng thực hiện thủ tục ký kết, phong tỏa TSBĐ, công chứng hợp đồng bảo đảm tại cơ quan chức năng theo quy định hiện hành của pháp luật và của HDBank.

- CV QL&HTTD thực hiện công việc nhận và quản lý hồ sơ, TSBĐ theo quy định hiện hành của HDBank.

Bước 8: Giải ngân.

- Căn cứ kết quả phê duyệt, hợp đồng tín dụng đã ký, CV QL&HTTD thực hiện khai báo giới hạn trên Hệ thống Limit Control và được TP/PP QL&HTTD duyệt kiểm soát theo quy định hiện hành về quản lý giới hạn.

- Khi có phát sinh nhu cầu giải ngân, CV QHKKH tiếp nhận “Giấy đề nghị giải ngân” do khách hàng lập, cùng với Bộ tài liệu giải ngân, ký đề xuất và chuyển TP/PP QHKKH ký tên trước khi chuyển sang phòng QL&HTTD.

- CV QL&HTTD tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ giải ngân và lập “Tờ trình giải ngân”, “Khế ước nhận nợ” theo mẫu trong quy định QL&HTTD, chuyển TP/PP QL&HTTD ký tên trước khi chuyển lãnh đạo ĐVKD phê duyệt giải ngân, làm cơ sở cho CV QL&HTTD lập “Phiếu chuyển khoản” và chuyển hồ sơ sang Giao dịch viên giải ngân.

- Giao dịch viên tiếp nhận hồ sơ giải ngân, tùy theo nhu cầu của khách hàng và phù hợp với mục đích giải ngân trên “Khé ước nhận nợ”, thực hiện chuyển tiền hoặc chi tiền mặt (nếu có) phù hợp với quy định hiện hành về giải ngân bằng tiền mặt của HDBank.

Bước 9: Quản lý sau cấp tín dụng.

- Trường hợp có điều chỉnh lãi suất căn cứ theo các điều khoản trong hợp đồng tín dụng hoặc theo quy định của HDBank từng thời kỳ.

- Trong vòng 30 ngày sau giải ngân tiến hành đi kiểm tra thực tế khách hàng. CV QHKH kiểm tra tài sản bảo đảm, hoạt động kinh doanh, nguồn thu nhập trả nợ và tình hình thực hiện phương án kinh doanh. CV QL&HTTD kiểm tra thực tế việc sử dụng tiền vay của khách hàng có phù hợp với mục đích vay vốn ban đầu.

- Định kỳ 3 tháng (KH doanh nghiệp), 6 tháng (KH cá nhân), CV QHKH đi kiểm tra tình hình khách hàng, tình hình TSBD.

Bước 10: Thu nợ.

- CV QHKH truy xuất và theo dõi số liệu trên Symbols về lịch trả nợ của khách hàng và đơn đốc khách hàng trả nợ gốc, lãi kịp thời, đầy đủ.

- Trường hợp không thu nợ tự động: GDV tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và xác định số tiền nợ gốc, lãi phải trả và thực hiện thủ tục về giao nhận tiền mặt, chuyển khoản và hạch toán thu nợ theo quy định.

Bước 11: Xử lý nợ.

- Theo dõi việc thanh toán nợ quá hạn của khách hàng theo các thời điểm cam kết trả nợ và thực hiện công tác xử lý nợ quá hạn hoặc nợ có vấn đề theo quy định hiện hành của HDBank về công tác xử lý nợ.

Bước 12: Tắt toán, lưu hồ sơ.

- Tắt toán.

+GDV tiếp nhận yêu cầu và thực hiện thu tiền tắt toán khoản nợ, sau đó chuyển chứng từ sang CV QHKH.

+Căn cứ phê duyệt, CV QL&HTTD phối hợp với các phòng ban liên quan thực hiện thủ tục xuất kho hồ sơ, xuất kho TSBD và bàn giao cho khách hàng theo quy định về QL&HTTD.

- Lưu hồ sơ.

+ Thực hiện và chịu trách nhiệm lưu trữ hồ sơ tín dụng phát sinh tại ĐVKD và các Phòng ban liên quan theo quyết định hiện hành của HDBank về lưu trữ và thời hạn bảo quản hồ sơ.

2.2.2. Phân tích doanh số cho vay ngắn hạn.

2.2.2.1. Phân tích chung.

Bảng 2.4. Doanh số cho vay tại HDBank Trảng Bom.

ĐVT: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|-----------------------------------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng doanh số cho vay | 792.745 | 100 | 1.441.992 | 100 | 4.237.241 | 100 |
| Doanh số cho vay ngắn hạn | 618.341 | 78 | 1.110.334 | 77 | 1.779.681 | 52 |
| Doanh số cho vay trung và dài hạn | 174.404 | 22 | 331.658 | 23 | 2.457.600 | 58 |

Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Tổng doanh số cho vay của ngân hàng năm 2012 đạt 792.745 triệu đồng, năm

2013 đạt 1.441.992 triệu đồng, tăng 649.247 triệu đồng, với tỷ lệ tăng là 81,90%. Năm

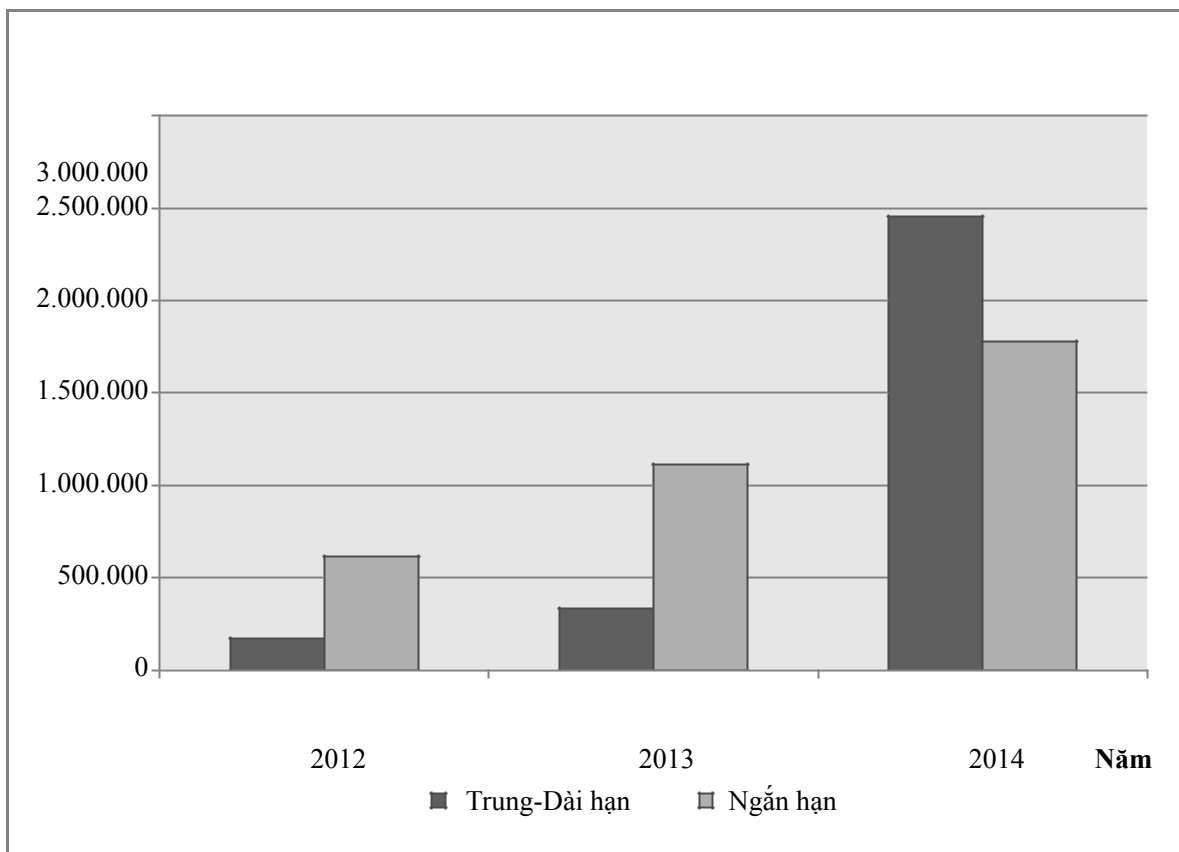
2014 đạt 4.237.241 triệu đồng, tăng 193.85%.

Vượt qua cuộc khủng hoảng kinh tế năm 2012, với những chính sách của Chính phủ và NHNN, nền kinh tế nước ta đang từng bước phục hồi, phát triển, đời sống kinh tế người dân dần ổn định, các doanh nghiệp tăng gia sản xuất, mở rộng phân xưởng.... Dẫn

đến nhu cầu vay vốn của cá nhân và doanh nghiệp trong địa bàn huyện Trảng Bom cũng như các huyện lân cận tăng cao, cần đến sự tài trợ vốn từ phía ngân hàng.

Cùng với những chính sách ưu đãi từ phía ngân hàng, trong năm 2014 là năm đầu tiên đánh dấu việc sáp nhập giữa HDBank và DaiABank. Sau khi sáp nhập, điều đầu tiên phải nói đến là việc HDBank sẽ tiếp quản toàn bộ khách hàng từ DaiABank. Đây cũng là một trong những nguyên nhân khiến doanh số cho vay tăng biến động.

Biểu đồ 2.1. Cơ cấu cho vay tại HDBank Trảng Bom năm 2012-2014.



Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Trong đó doanh số cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu cho vay của ngân hàng. Cụ thể vào năm 2013, chiếm 77% trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng với mức tăng 79.57% so với năm 2012. Cho thấy vay ngắn hạn giữ vai trò chủ đạo trong chiến lược của ngân hàng, mau thu hồi lại vốn.

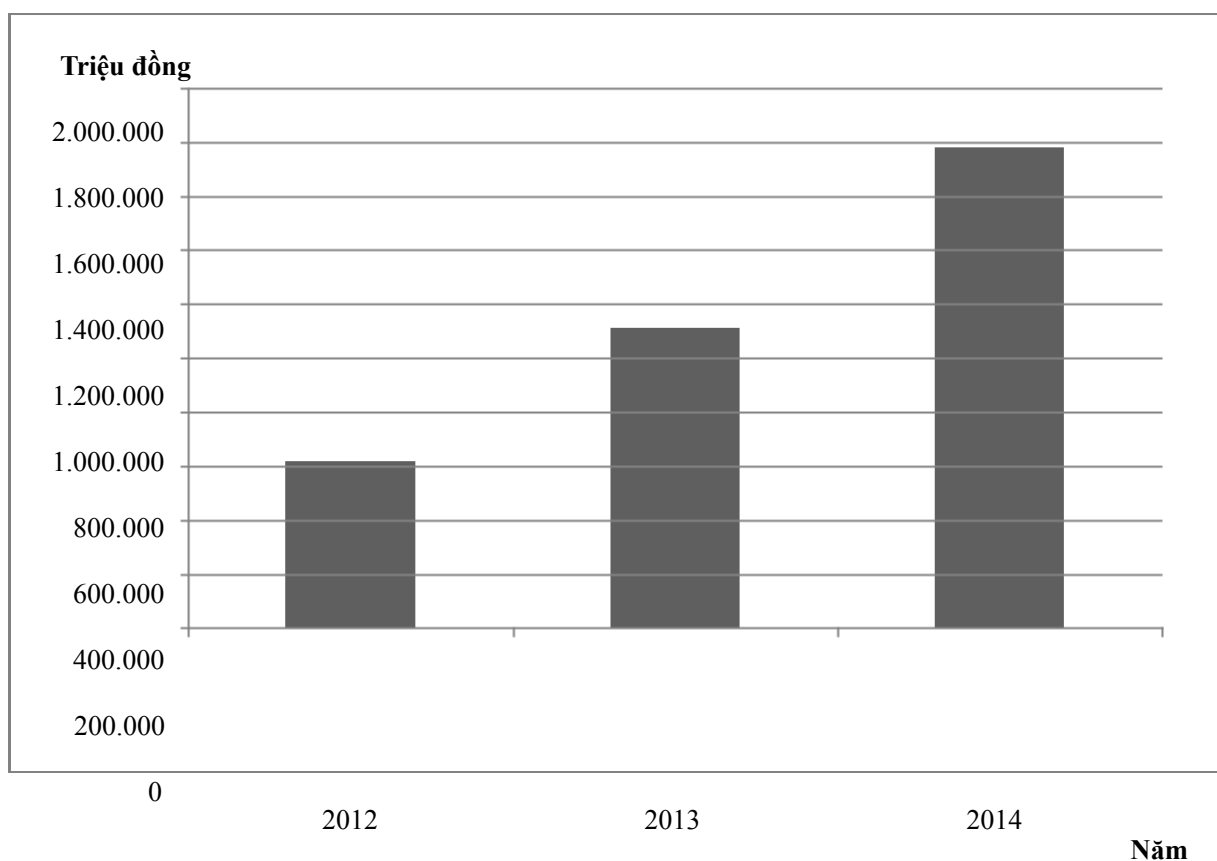
Tuy nhiên vào năm 2014, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng nhỏ hơn so với trung dài hạn. Cụ thể, cho vay ngắn hạn đạt 1.779.681 triệu đồng chiếm 52% trong khi đó vay trung dài hạn là 2.457.600 triệu đồng chiếm 58%

Năm 2014 doanh số cho vay trung – dài hạn tăng lên do ngân hàng ký được các hợp đồng có giá trị lớn với các công ty như công ty cổ phần Điện Lực Đồng Nai, công ty Cao Su Đồng Nai, công ty PouSung và các hồ sơ lớn trong năm 2013 ngân hàng vẫn còn duy trì hạn mức. Do vậy, việc ngân hàng tiếp cận tài trợ các công ty, doanh nghiệp nước ngoài trên địa bàn huyện Trảng Bom trong những năm tới là điều hoàn toàn có thể.

Bảng 2.5. Doanh số cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom.

ĐVT: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|---------------------------------------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng doanh số cho vay ngắn hạn | 618.341 | 100 | 1.110.334 | 100 | 1.779.641 | 100 |
| Theo đối tượng khách hàng | | | | | | |
| Doanh nghiệp | 240.473 | 38,89 | 439.248 | 39,56 | 761.331 | 42,78 |
| Cá nhân | 377.868 | 61,11 | 671.086 | 60,44 | 1.018.330 | 58,22 |
| Theo ngành nghề | | | | | | |
| Nông nghiệp | 214.564 | 34,70 | 339.318 | 30,56 | 516.808 | 29,04 |
| Công nghiệp | 286.292 | 46,30 | 527.409 | 47,50 | 863.126 | 48,50 |
| TM-DV | 117.485 | 19,00 | 243.607 | 21,94 | 399.707 | 22,46 |

*Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.***Biểu đồ 2.2. Tổng doanh số cho vay ngắn hạn của HDBank Trảng Bom năm 2012-2014.**

■ Doanh số cho vay ngắn hạn

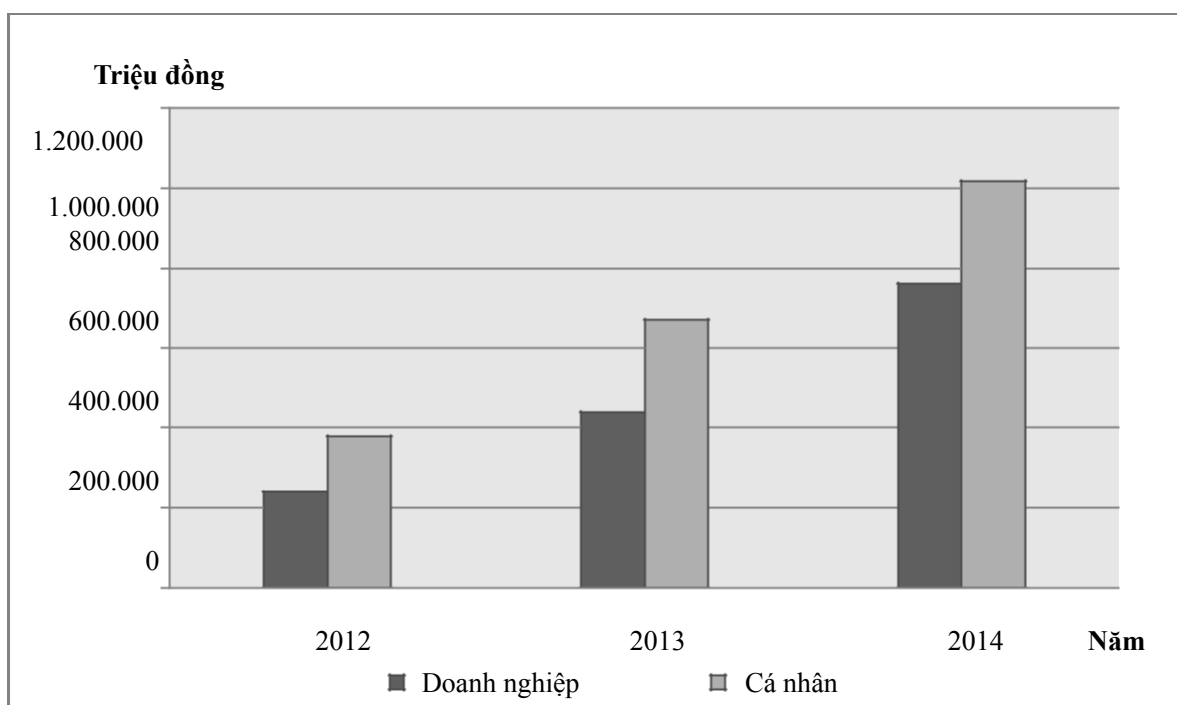
Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trăng Bôm.

Biểu đồ đã thể hiện thực trạng cho vay ngắn hạn hiện nay của HDBank Trảng Bom. Với mức tăng trưởng nhanh từ 618.341 triệu đồng năm 2012 lên đến 1.779.641 triệu đồng năm 2014, tỷ lệ tăng trưởng 343,75%. Đã cho thấy phần nào hoạt động tín dụng tại HDBank Trảng Bom đang rất hiệu quả, đặc biệt là sau khi quá trình sáp nhập với DaiABank.

2.2.2.2. Phân tích theo các tiêu chí phân loại.

Theo đối tượng khách hàng:

Biểu đồ 2.3. Cho vay ngắn hạn theo đối tượng khách hàng năm 2012-2014.



Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Doanh số cho vay ngắn hạn theo thành phần kinh tế thay đổi nhiều qua các năm, với cho vay cá nhân luôn chiếm tỷ trọng cao. Cụ thể, năm 2012 chiếm tới 61.11%, năm 2013 là 60.44%, năm 2014 là 58.22%.

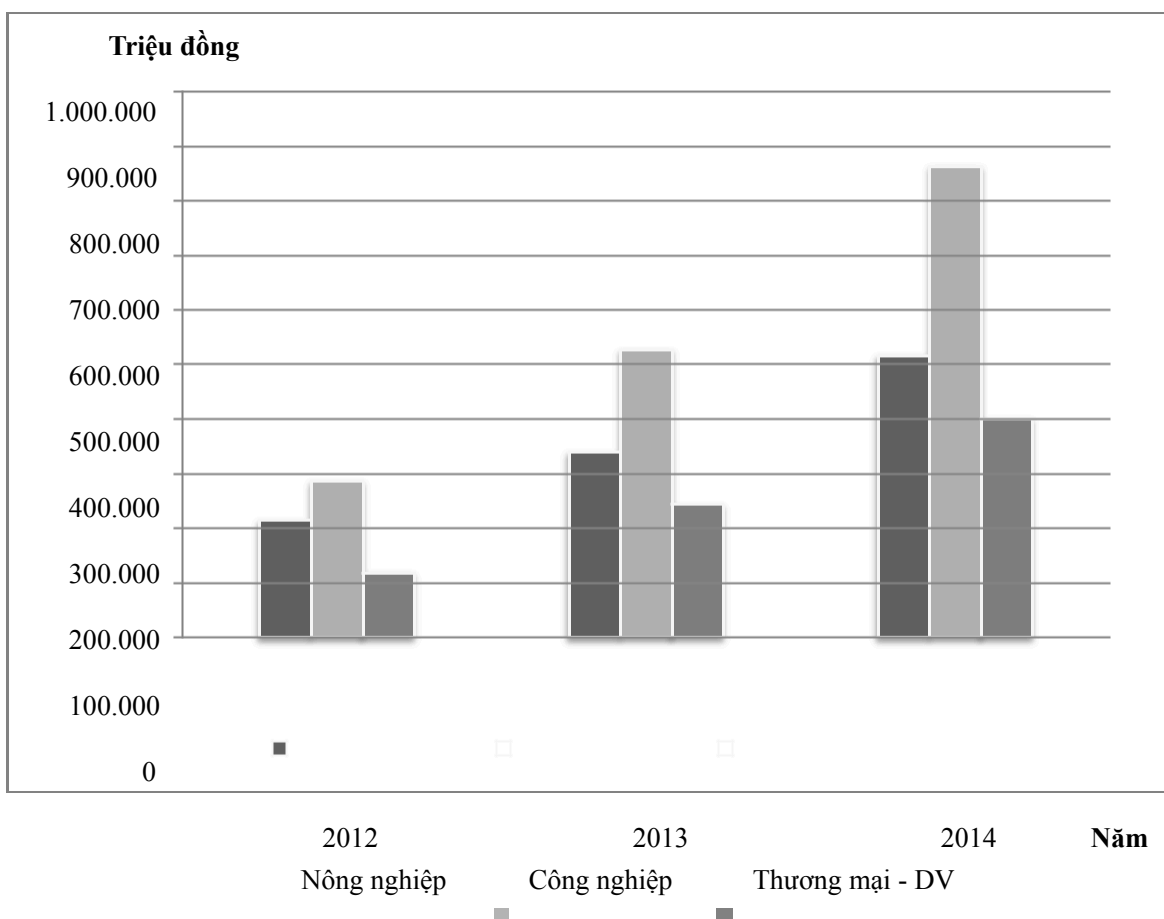
Cho vay hộ cá nhân năm 2012 đạt 377.868 triệu đồng, năm 2013 đạt 671.086 triệu đồng, tăng 293.218 triệu đồng so với năm 2012, với tỷ lệ tăng là 77,60%, năm 2014 là 1.018.311 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 51,74 % so với năm 2013. Doanh số cho vay hộ cá nhân tăng lên do ngân hàng g ần ngay ba khu công nghiệp lớn như Bàu Xéo, Hồ Nai, Sông Mây, Biên Hòa nên nhu cầu cho vay tiêu dùng cá nhân của các hộ tăng lên rất nhiều nhằm phục vụ nhu cầu của các khu công nghiệp nằm trên địa bàn ngày càng gia tăng về số lượng.

Tiếp theo là doanh số cho vay đối với khách hàng là doanh nghiệp. Năm 2012 đạt 240.473 triệu đồng, năm 2013 đạt 439.248 triệu đồng tăng 198.775 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 82,66%. Năm 2014 đạt 761.331 triệu đồng, tăng 311.083 triệu đồng, với tỷ lệ tăng là 73,33% so với năm 2013. Với địa bàn tập trung nhiều công ty, doanh nghiệp lớn nhỏ khác nhau, nhu cầu về vay vốn bổ sung vốn lưu động, mở rộng phân xưởng là thiết yếu trong điều kiện kinh tế hiện nay. Cùng với các chính sách ưu đãi hấp dẫn từ phía ngân hàng đã tạo điều kiện cho khách hàng là khối doanh nghiệp vay vốn nhiều hơn.

Trong quá trình hoạt động của mình, HDBank Trảng Bom luôn nỗ lực nâng cao hiệu quả tín dụng ngắn hạn cũng như việc đa dạng hóa đối tượng khách hàng mở rộng địa bàn hoạt động, từ năm 2007 trở về trước chi nhánh chưa chú trọng lắm trong hoạt động cho vay đối với cá nhân chủ yếu là cho vay khách hàng doanh nghiệp. Từ năm 2007 trở đi chi nhánh Trảng Bom đã đặc biệt chú trọng quan tâm hơn hoạt động cho vay đối với các khách hàng cá nhân. Và hiện nay, với nhiều nỗ lực HDBank Trảng Bom đã đạt được những bước phát triển tốt đối với loại hình cho vay này.

Theo ngành nghề:

Biểu đồ 2.4. Cho vay ngắn hạn theo ngành nghề năm 2012-2014.



Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trăng Bóm.

Trong 3 năm 2012, 2013, 2014, cơ cấu cho vay theo ngành nghề kinh tế của Ngân hàng có sự chuyển hướng theo công nghiệp hóa – hiện đại hóa của tỉnh Đồng Nai. Giảm tỷ trọng cho vay nông nghiệp, tăng tỷ trọng cho vay công nghiệp, TM – DV. Cụ thể cho vay TM – DV năm 2012 chiếm 19%, năm 2013 chiếm 21,94%, năm 2014 chiếm 22,46% trong tổng cơ cấu cho vay ngắn hạn. Kết đến là cho vay công nghiệp đạt 48,50% vào năm 2014, tăng 2,20% so với năm 2012, cho vay nông nghiệp đạt 29,04% giảm 5,66% so với năm 2012.

Nguyên nhân của sự dịch chuyển này do Ngân hàng áp dụng lãi suất thoả thuận vào gần những tháng cuối năm 2013, 2014, nên có nhiều hợp đồng cho vay với nhiều cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn, chủ yếu là các doanh nghiệp tư nhân kinh doanh các mã hàng gỗ, mỹ nghệ trên địa bàn huyện Trảng Bom.

Qua số liệu trên, ta cũng thấy được ngành TM – DV trên địa bàn huyện Trảng Bom đang phát triển vì nó là nền tảng của quá trình đô thị hóa của huyện. Ngân hàng ngày càng thực hiện tốt vai trò của mình trong việc cho vay để phục vụ đời sống của dân. Doanh số cho vay ngành công nghiệp, TM - DV chiếm tỷ trọng lớn trong cho vay ngắn hạn chứng tỏ đời sống người dân ở đây đang rất phát triển không còn phải lao động nông nghiệp cực nhọc nữa.

2.2.3. Phân tích doanh số thu nợ ngắn hạn.

2.2.3.1. Phân tích chung.

Bảng 2.6. Doanh số thu nợ của HDBank Trảng Bom.

ĐVT: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|-------------------------------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng DS thu nợ | 563.254 | 100 | 1.239.154 | 100 | 2.810.120 | 100 |
| Doanh số thu nợ ngắn hạn | 451.222 | 80,11 | 969.019 | 78,20 | 1.221.840 | 43,48 |
| Doanh số thu nợ trung dài hạn | 112.032 | 19,89 | 270.135 | 21,80 | 1.588.280 | 56,52 |

Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Trong năm 2012 doanh số thu nợ là 536.254 triệu đồng, trong đó thu nợ ngắn hạn chiếm 80,11%, ở mức 451.222 triệu đồng. Doanh số cho vay trung dài hạn đạt mức 112.032 triệu đồng, chiếm 19,89%. Năm 2013 tình hình cho vay lớn, kèm theo nhiều ưu đãi của ngân hàng nên cũng đem lại doanh số thu nợ lớn, cụ thể doanh số thu nợ ngắn hạn đem về cho ngân hàng mức 969.019 triệu đồng chiếm 78,20% so với doanh số thu nợ trung dài hạn chỉ ở mức 270.135 triệu đồng, chiếm 21,80%. Năm 2014, tình hình kinh tế khởi sắc nên doanh số cho vay khá cũng kéo theo khả năng thu nợ lớn. Trong đó

doanh số thu nợ trung dài hạn chiếm 56,52% đạt 1.588.280 triệu đồng. Doanh số thu nợ có sự giảm đáng kể chỉ chiếm 43,48% đạt mức 1.221.840 triệu đồng. Nhìn chung, doanh số thu nợ của ngân hàng tương đối ổn định. Tỷ trọng thu nợ ngắn hạn chiếm đa số trong công tác thu hồi nợ. Hơn nữa, quy trình nghiệp vụ cho vay của ngân hàng chặt chẽ, công việc sự thượng xuyên kiểm tra đốc thu nợ từ phía ngân hàng nên công tác thu hồi nợ đạt kết quả tốt.

Bảng 2.7. Doanh số thu nợ ngắn hạn của HDBank Trảng Bom

DVT: triệu đồng

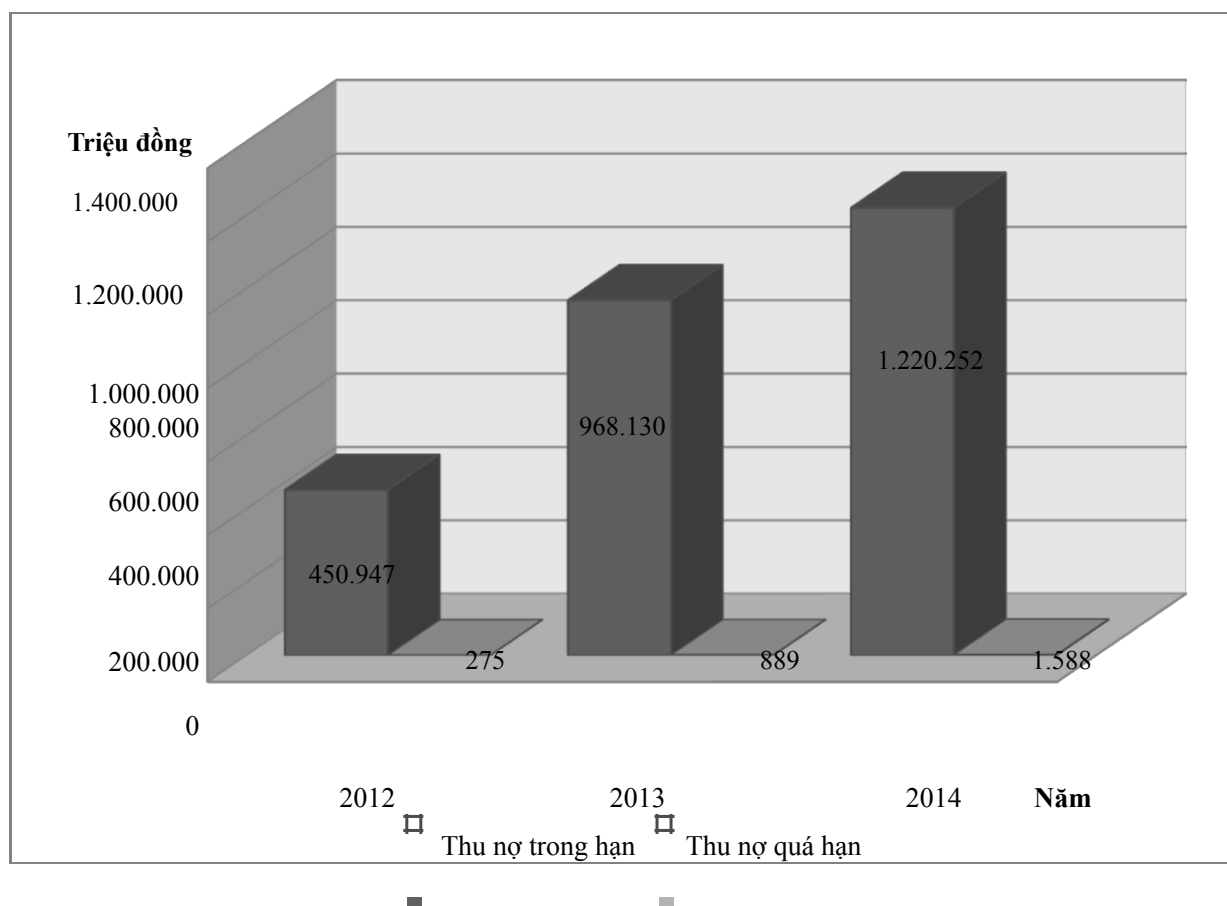
| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|----------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|------------------|--------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng DS thu nợ ngắn hạn | 451.222 | 80,11 | 969.019 | 78,20 | 1.221.840 | 43,48 |
| Theo nhóm nợ | | | | | | |
| Thu nợ trong hạn | 450.947 | 99,94 | 968.130 | 99,91 | 1.220.252 | 99,87 |
| Thu nợ quá hạn | 275 | 0,06 | 889 | 0,09 | 1.588 | 0,13 |
| Theo đối tượng khách hàng | | | | | | |
| Doanh nghiệp | 278.540 | 61,73 | 575.985 | 59,44 | 846.735 | 69,30 |
| Cá nhân | 172.682 | 38,27 | 393.034 | 40,56 | 375.105 | 30,70 |
| Theo ngành nghề | | | | | | |
| Nông nghiệp | 455.673 | 34,50 | 307.277 | 31,71 | 322.689 | 26,41 |
| Công nghiệp | 218.842 | 48,50 | 483.443 | 49,89 | 643.909 | 52,70 |
| Thương mại – DV | 76.707 | 17,00 | 178.299 | 18,40 | 255.242 | 20,89 |

Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

2.2.3.2. Phân tích theo các tiêu chí phân loại.

Xét theo nhóm nợ:

Biểu đồ 2.5. Doanh số thu nợ ngắn hạn theo nhóm nợ năm 2012-2014.



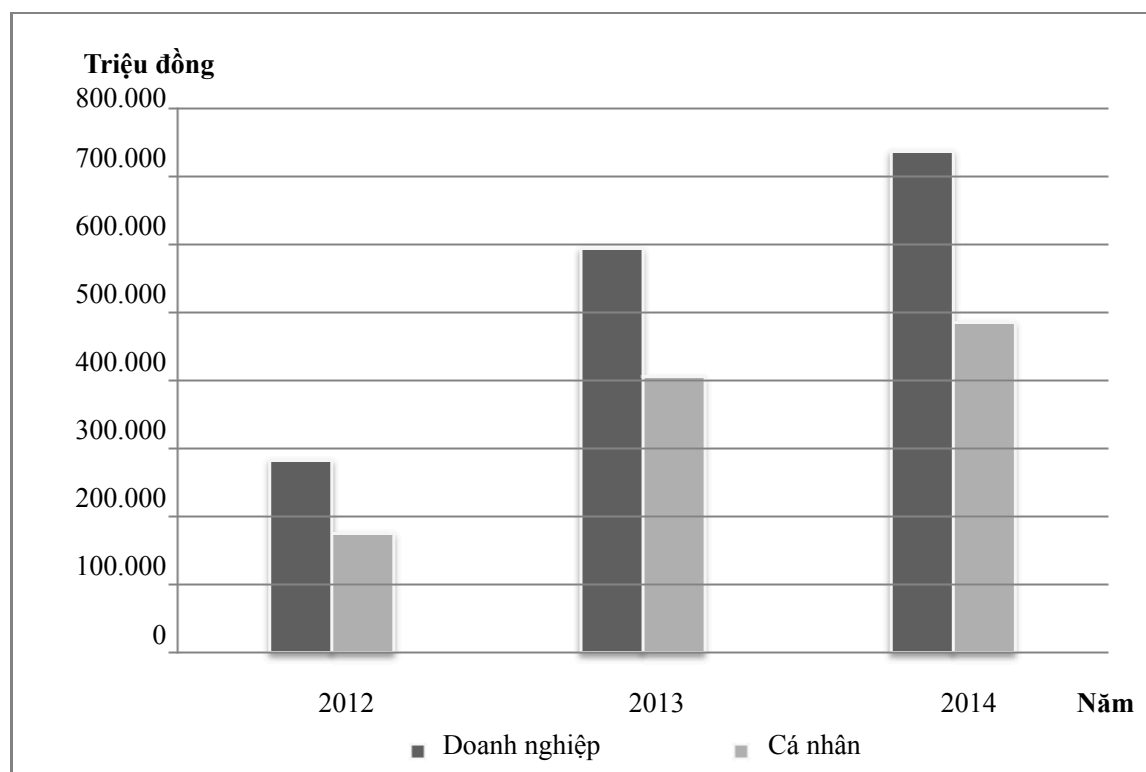
Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Có thể thấy rõ công tác quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện rất tốt. Cho thấy nhân viên của Ngân hàng rất biết nắm bắt nhu cầu vay của khách hàng, đồng thời đưa ra phương án vay vốn cụ thể cũng như phương án trả nợ. Qua đó cũng cho thấy công tác thẩm định tài sản, thẩm định tư cách khách hàng của Ngân hàng luôn luôn đi sát với thực tế. Từ đó đưa ra phương án vay cũng như thu nợ, tránh được tình hình nợ xấu gia tăng, ảnh hưởng tới Ngân hàng.

Cụ thể, thu nợ trong hạn luôn chiếm tỷ trọng cao. Năm 2012 chiếm 99,94%, 2013 là 99,91% và năm 2014 là 99,87%. Nợ quá hạn là một khoản xấu mà bất kỳ ngân hàng nào cũng không muốn có và ngân hàng nào cũng muốn thu hồi nó một cách nhanh chóng nhất. Vào năm 2012 doanh số thu nợ quá hạn là 275 triệu đồng chiếm 0,06%, bước sang năm 2013 là 889 triệu đồng chiếm 0,09%, năm 2014 là 1.588 triệu đồng chiếm 0,13%.

Theo đối tượng khách hàng:

Biểu đồ 2.6. Doanh số thu nợ ngắn hạn theo đối tượng khách hàng năm 2012-2014.



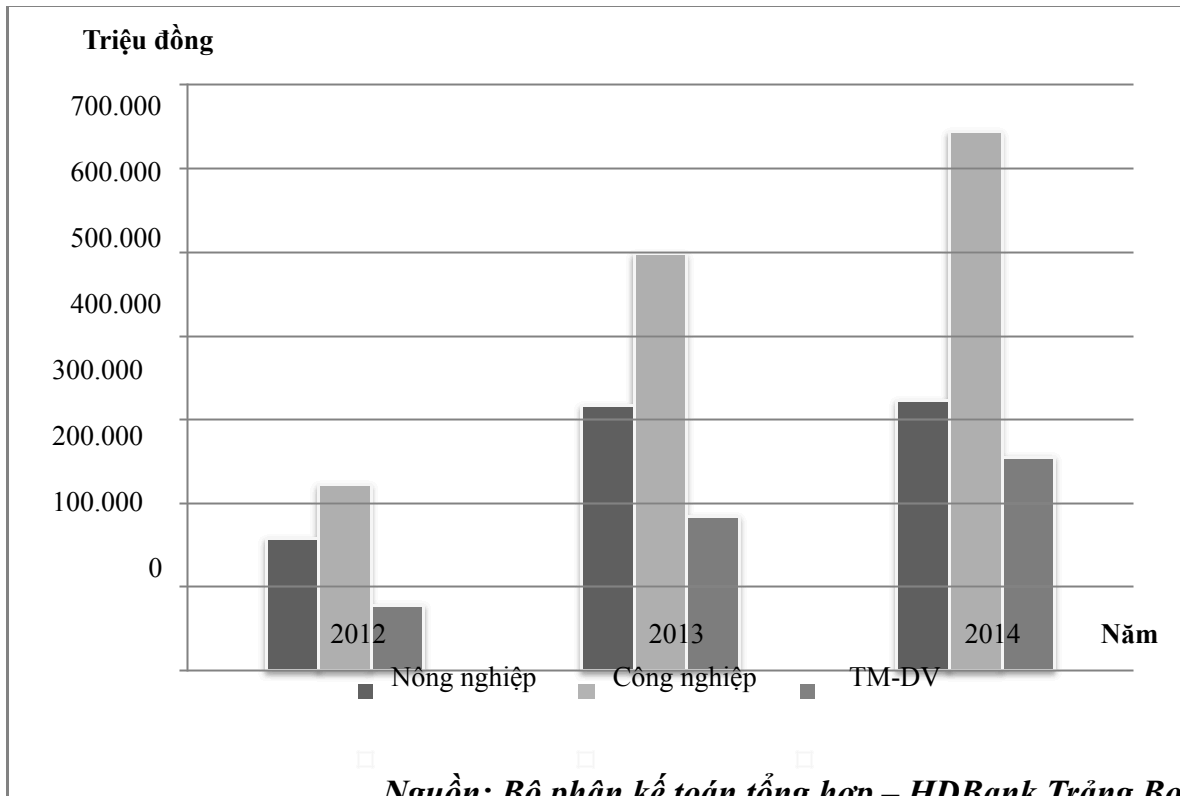
Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Tình hình thu nợ theo đối tượng khách hàng có sự dịch chuyển tích cực. Cụ thể năm 2012 thu nợ cá nhân đạt 172.682 triệu đồng, năm 2013 đạt 393.034 triệu đồng, tăng 220.352 triệu đồng, ứng với mức tăng là 127,61%, năm 2014 đạt 375.105 triệu đồng giảm 4,56%.

Xét về doanh nghiệp, công tác thu nợ luôn được thúc đẩy liên tục dẫn đến doanh số thu nợ tăng qua các năm. Vào năm 2013 đạt 575.985 triệu đồng chiếm 61,73% trong tổng doanh số thu nợ ngắn hạn của ngân hàng, tăng 106,79% so với năm 2012. Trong năm 2014 doanh số thu nợ đạt 846.735 triệu đồng chiếm 69,30%, nhận thấy trong năm này doanh số thu nợ đối với khách hàng là doanh nghiệp tăng cao so với năm 2013. Điều này cũng dễ hiểu do trong năm 2014 doanh số cho vay đối với khách hàng là doanh nghiệp tăng cao, do HDBank đã liên kết được với nhiều doanh nghiệp sản xuất vừa – nhỏ trong địa bàn Trảng Bom.

Theo ngành nghề:

Biểu đồ 2.7. Doanh số thu nợ ngắn hạn theo ngành nghề năm 2012-2014.



Dư nợ theo ngành nghề năm 2013 có sự tăng trưởng mạnh của ngành công nghiệp và thương mại – dịch vụ, công nghiệp đạt 483.443 triệu đồng, tăng 264.401 triệu đồng, với mức tăng 120,91 % so với năm 2011. Dư nợ ngành thương mại – dịch vụ đạt 178.299 triệu đồng, tăng 101.592 triệu đồng, ứng với mức tăng là 132,44%. Dư nợ của ngành công nghiệp và thương mại – dịch vụ tăng cho thấy ngành này đang rất phát triển trên địa bàn huyện Trảng Bom và trong những năm sắp tới khách hàng quan trọng của ngân hàng nhắm tới sẽ là ngành này.

Dư nợ theo ngành nông nghiệp vẫn duy trì ở mức ổn định, có sự giảm nhẹ theo hướng phát triển của địa bàn tỉnh, cụ thể năm 2013 đạt 307.277 triệu đồng giảm 148.396 triệu đồng tương ứng với 32,57%, sang năm 2014 là 322.689 triệu đồng tăng 5.02%, so với mức giảm đáng kể vào năm 2013 thì không ảnh hưởng mấy đến cơ cấu phát triển của địa bàn.

2.2.4. Phân tích nợ ngắn hạn.

2.2.4.1. Phân tích chung.

Bảng 2.8. Tổng dư nợ của HDBank Trảng Bom.

| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|-----------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng dư nợ | 223.360 | 100 | 239.248 | 100 | 353.680 | 100 |
| Dư nợ cho vay ngắn hạn | 158.291 | 70,87 | 172.358 | 72,04 | 218.976 | 61,91 |
| Dư nợ cho vay trung dài hạn | 65.069 | 29,13 | 66.890 | 27,96 | 134.704 | 38,09 |

Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Tổng dư nợ của Ngân hàng có sự tăng trưởng đều qua các năm. Năm 2012 tổng dư nợ đạt 223.360 triệu đồng. Năm 2013, tổng dư nợ đạt 239.248 triệu đồng, tăng 15.888 triệu đồng, với mức tăng là 7,11% so với năm 2012. Năm 2014 đạt 353.680 triệu đồng, tăng 114.432 triệu đồng, tương ứng mức tăng 47,83% so với 2013.

Trong đó dư nợ vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao, vào năm 2012 chiếm 70,87% tổng dư nợ, năm 2013 là 72,04% tăng 1,17%. Năm 2014 chiếm 61,91% giảm 10,13% so với năm 2013 nhưng vẫn chiếm tỷ trọng cao so với dư nợ trung-dài hạn.

Lượng khách hàng tương đối ổn định, trong thời gian này thì doanh số cho vay ngắn hạn, doanh số thu nợ ngắn hạn cũng như dư nợ ngắn hạn đều tăng qua từng năm cho thấy nhu cầu vốn phục vụ cho sản xuất và thay đổi trang thiết bị của các doanh nghiệp ngày càng tăng. Việc sử dụng vốn vay hiệu quả bảo đảm khả năng trả nợ và lãi cho Ngân hàng nên đã đẩy mạnh cho vay và duy trì mức dư nợ tương đối cao. Dư nợ cho vay tăng cao là dấu hiệu tốt cho thấy Ngân hàng đang có tăng trưởng tín dụng mạnh. Tuy nhiên việc dư nợ tăng cao cũng là điều cần quan tâm. Bởi vì nếu không có những chính sách quản lý thích hợp thì việc xảy ra rủi ro tín dụng là điều có thể tiên liệu trước.

Bảng 2.9. D nợ cho ngắn hạn HDBank Tr ăng Bom.

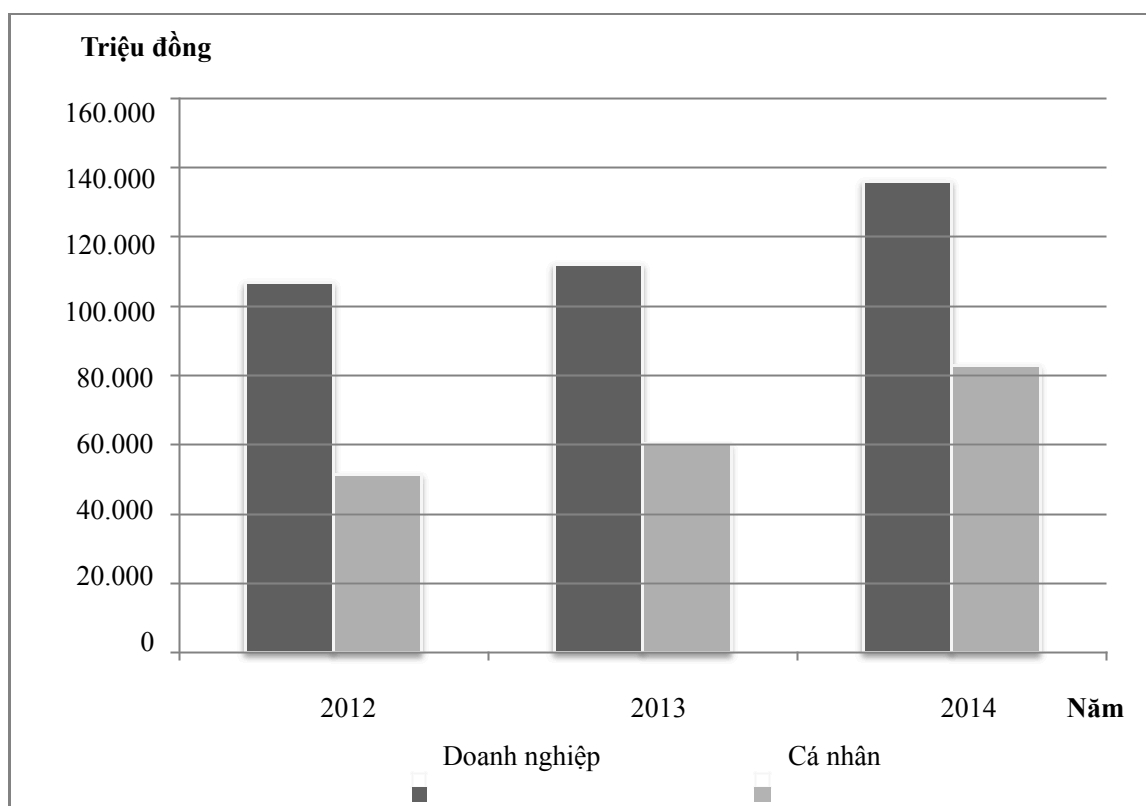
| Chỉ tiêu | Năm 2012 | | Năm 2013 | | Năm 2014 | |
|-----------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | Số tiền | % | Số tiền | % | Số tiền | % |
| Tổng d nợ cho vay ngắn hạn | 158.291 | 100 | 172.358 | 100 | 218.976 | 100 |
| Theo đối tượng khách hàng | | | | | | |
| Doanh nghiệp | 106.846 | 67,50 | 112.171 | 65,08 | 136.094 | 62,15 |
| Cá nhân | 51.445 | 32,50 | 60.187 | 34,92 | 82.882 | 37,85 |
| Theo ngành nghề | | | | | | |
| Nông nghiệp | 20.578 | 13,00 | 29.129 | 16,90 | 39.146 | 18,00 |
| Công nghiệp | 100.673 | 63,60 | 93.935 | 54,50 | 126.568 | 57,80 |
| TM-DV | 37.040 | 23,40 | 49.294 | 28,60 | 52.992 | 24,20 |
| Theo nhóm nợ | | | | | | |
| Nhóm 1 | 158.197 | 99,94 | 170.981 | 99,20 | 217.274 | 99,22 |
| Nhóm 2 | 46,35 | 0,03 | 636,34 | 0,37 | 790,15 | 0,36 |
| Nhóm 3 | 24,08 | 0,02 | 383,05 | 0,22 | 451,77 | 0,21 |
| Nhóm 4 | 20,75 | 0,01 | 312,39 | 0,18 | 372,17 | 0,17 |
| Nhóm 5 | 3,27 | 0,00 | 45,59 | 0,03 | 87,59 | 0,04 |

Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Tr ăng Bom.

2.2.4.2. Phân tích theo các chỉ tiêu phân loại.

Theo đối tượng khách hàng:

Biểu đồ 2.8. Dư nợ ngắn hạn theo đối tượng khách hàng năm 2012-2014.



Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

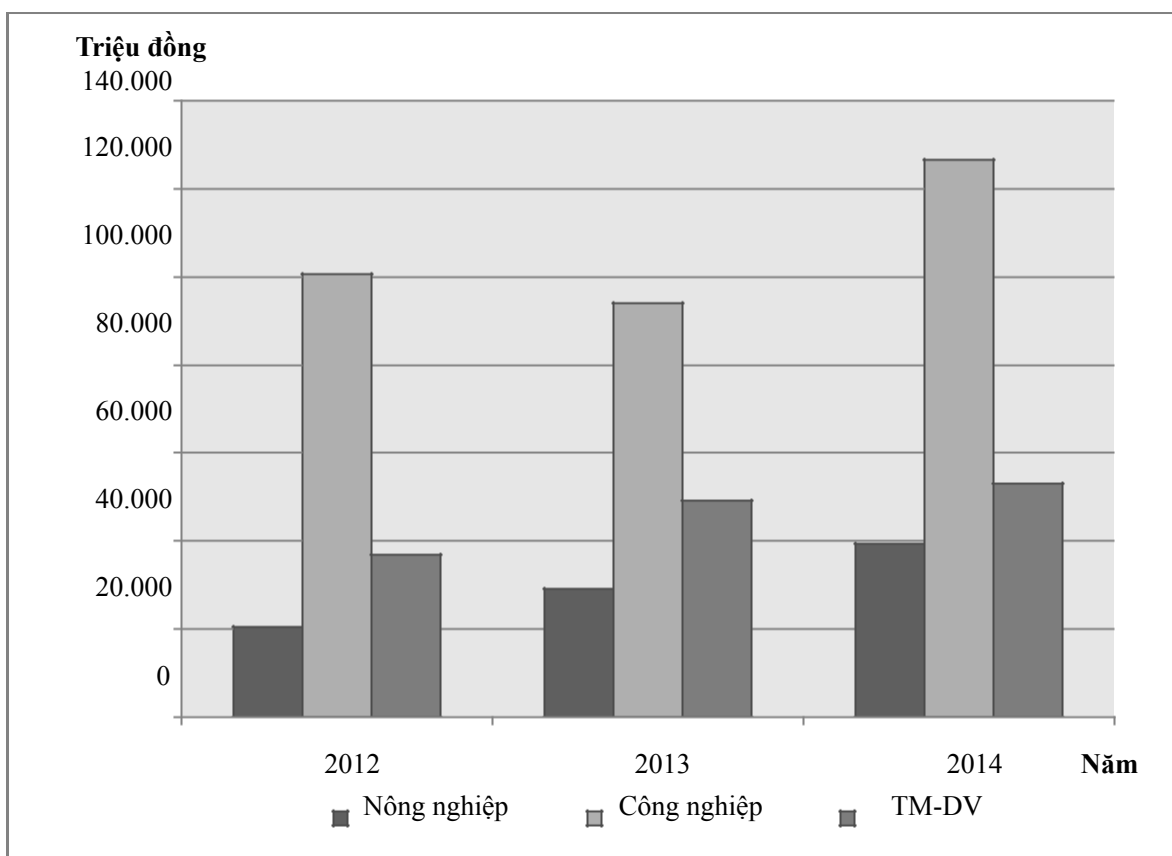
Năm 2013 dư nợ ngắn hạn doanh nghiệp là 112.171 triệu đồng, tăng 5.325 triệu đồng với tỷ lệ tăng chỉ có 4,98% so với năm 2012 và chiếm 67,50% trong tổng cơ cấu dư nợ. Tới năm 2014, tổng dư nợ doanh nghiệp đạt 136.094 triệu đồng, tăng 21,33% so với năm 2013 và chiếm 62,15% trong tổng dư nợ ngắn hạn.

Còn đối với dư nợ ngắn hạn cá nhân. Vào năm 2013 đã đạt 60.187 triệu đồng tăng 8.742 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 17,00%. Đến cuối năm 2014 là 65.238 triệu đồng tăng 5.051 triệu đồng với tỷ lệ là 8,39% so với năm 2013.

Nhìn chung trong hai năm 2013 và 2014, cả hai thành phần này đều tăng dư nợ so với năm 2012, trong đó tăng nhiều nhất là khách hàng doanh nghiệp. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng đã ký kết được các hợp đồng lớn với công ty điện lực Đồng Nai và công ty cao su Đồng Nai.

Theo ngành nghề:

Biểu đồ 2.9. Dư nợ ngắn hạn theo ngành nghề từ năm 2012-2014.



Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trăng Bóm.

Dư nợ theo ngành nghề trong 3 năm chiếm tỷ trọng cao nhất là công nghiệp và thương mại – dịch vụ. Cụ thể, trong năm 2012 dư nợ ngắn hạn ngành công nghiệp là 100.673 triệu đồng, năm 2013 là 93.935 triệu đồng có giảm nhẹ so với năm 2012 là 6.738 triệu đồng chiếm 54,50% trong tổng cơ cấu dư nợ ngắn hạn. Sang năm 2014, đạt 99.623 triệu đồng tăng với tỷ lệ 6,06% so với năm 2013.

Xét về ngành thương mại – dịch vụ, là ngành có tỷ lệ dư nợ ngắn hạn đứng thứ hai sau công nghiệp. Năm 2012 đạt 37.040 triệu đồng, năm 2013 là 49.294 triệu đồng tăng 33,83% tương ứng với 12.254 triệu đồng và chiếm 28,60% trong tổng cơ cấu dư nợ ngắn hạn. Đến cuối năm 2014, đạt 41.711 triệu đồng giảm 7.583 triệu đồng.

Dư nợ ngắn hạn ngành nông nghiệp cũng có sự tăng trưởng đều qua các năm. Năm 2013 đạt 29.129 triệu đồng tăng 41,55% so với năm 2012 và chiếm 13% trong tổng cơ cấu. Năm 2014 là 31.024 triệu đồng chiếm 18,00% trong tổng cơ cấu và tăng 6,51% so với cùng kỳ năm ngoái.

Với địa thế thuận lợi, giáp với các tỉnh, thành phố như: TP.HCM, Bình Dương, Bà Rịa – Vũng Tàu...tập trung nhiều khu công nghiệp, đã cho ta thấy rõ sự phát triển của ngành công nghiệp và thương mại – dịch vụ ở đây, chính vì thế đã trở thành những mục tiêu tiềm năng của ngân hàng.

Theo nhóm nợ:

Dư nợ ngắn hạn nhóm 1 luôn chiếm tỷ trọng cao, chiếm 99,22% vào năm 2014, đạt 217.274 triệu đồng tăng 46.293 triệu đồng với tỷ lệ 27,07% so với năm 2013. Năm 2014 nợ nhóm 2 là 790,15 triệu đồng chiếm 0,36% trong tổng cơ cấu dư nợ ngắn hạn, tăng 153,81 triệu đồng so với năm 2013. Nợ nhóm 3 và 4 trong năm 2014 đạt 823,94 triệu đồng tăng 128,50 triệu đồng và chiếm 0,38%, so với năm 2013 thì tỷ lệ này đã giảm 0,02%. Đến cuối năm 2014 nợ nhóm 5 đạt 87,59 triệu đồng tăng 42 triệu đồng so với năm 2013 và chiếm chỉ 0,04% trong cơ cấu dư nợ ngắn hạn.

Nợ nhóm 2 chiếm tỷ trọng cao sau nợ nhóm 1 trong cơ cấu dư nợ ngắn hạn. Tuy nhiên nợ nhóm 3 và 4 rất dễ chuyển sang nợ nhóm 5, vì thế ngân hàng cần có những biện pháp xử lý kịp thời tránh tình trạng bị rơi vào nợ nhóm 5 tức nợ có khả năng mất vốn làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.3. Đánh giá hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom theo các chỉ tiêu tài chính.

Bảng 2.10. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng.

| Chỉ tiêu | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------|--------|--------|
| Doanh số cho vay ngắn hạn/Tổng doanh số cho vay. | 78,0% | 77,0% | 52,0% |
| Doanh số thu nợ ngắn hạn/Tổng doanh số thu nợ. | 81,3% | 80,6% | 43,5% |
| Dư nợ cho vay ngắn hạn/Tổng dư nợ. | 70,9% | 72,0% | 61,9% |
| Tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn | 0,05% | 0,80% | 0,78% |
| Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn. | 0,03% | 0,43% | 0,73% |
| Thu nhập từ cho vay ngắn hạn/Tổng dư nợ cho vay. | 38,2% | 21,6% | 10,9% |
| Thu nhập từ cho vay ngắn hạn/Lợi nhuận trước thuế. | 452,1% | 381,3% | 162,7% |

Nguồn: Bộ phận kế toán tổng hợp – HDBank Trảng Bom.

Các chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay ngắn hạn.

Doanh số cho vay ngắn hạn/Tổng doanh số cho vay.

Cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu cho vay của ngân hàng. Cụ thể, vào năm 2012 chiếm 78% và đạt 77% vào năm 2013, sang tới năm 2014 giảm còn 52% vì trong năm này HDBank đã ký được hợp đồng dài hạn với các công ty như Pousung và Shing mark.

Doanh số thu nợ ngắn hạn/Tổng doanh số thu nợ.

Tỷ lệ này đạt 81,3% vào năm 2012, sang năm 2013 là 80,6% giảm 0,7%. Đến cuối năm 2014 là 43,5%. Qua đó, cho thấy ngân hàng đang quản lý tốt trong công tác thu hồi nợ. Cán bộ ngân hàng thực hiện tốt nhiệm vụ thu hồi nợ và xử lý nợ tốt, tránh được tình trạng nợ xấu gia tăng cho ngân hàng.

Dư nợ cho vay ngắn hạn/Tổng dư nợ.

Vào năm 2012, tỷ lệ này đạt 70,9% sang năm 2013 là 72,0% tăng 1,1%. Đến cuối năm 2014 tỷ lệ này giảm còn 61,9%. Dư nợ cho vay giữa năm 2012 và 2013 có sự tăng nhẹ từ 70,9% lên 72,0% tăng 1,1%. Nhưng đến năm 2014 thì dư nợ đã giảm xuống 61,9%, giảm 10,1%. Cho thấy năm 2013 tình hình kinh tế khó khăn nên ngân hàng cũng bị ảnh hưởng dẫn đến dư nợ tăng lên, nhưng đến năm 2014 thì dư nợ đã giảm xuống cho thấy công tác thẩm định khách hàng vay và xử lý nợ của ngân hàng đã làm rất tốt giảm dư nợ cho ngân hàng.

Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay.

Tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn.

Tỷ số này cho biết chất lượng tín dụng thực tế của Ngân hàng. Tỷ số này càng thấp thì hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng càng tốt, việc thu hồi nợ đến hạn tốt, hạn chế rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất và ngược lại. Vào năm 2013 tỷ lệ này đạt 0,80% tăng 0,75% so với năm 2012, sang năm 2014 tỷ lệ này giảm còn 0,78%. Có thể thấy công tác xử lý nợ của ngân hàng được thực hiện rất tốt trong thời gian vừa qua.

Bên cạnh đó, tỷ lệ nợ quá hạn chung của ngân hàng vào năm 2013 là 0,86%, tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn là 0,80% thấp hơn 0,06%. Năm 2014 tỷ lệ nợ quá hạn chung là 1,20%, tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn là 0,78% thấp hơn 0,42%.

Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn.

Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng và phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng kém và ngược lại. Vào năm 2013, tỷ lệ này đạt 0,43% tăng 0,40% so với năm 2012. Năm 2014 đạt 0,73% tăng 0,30% so với năm 2012.

Nếu so sánh với tỷ lệ nợ xấu chung thì: năm 2012 tỷ lệ nợ xấu chung là 0,04% trong khi đó tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn là 0,03% thấp hơn 0,01%. Đến năm 2013, tỷ lệ nợ xấu chung là 0,45% và tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn là 0,43% thấp hơn 0,02%. Sang năm 2014, thì tỷ lệ nợ xấu chung là 0,74%, tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn là 0,73% thấp hơn 0,01%.

Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả cho vay.

Thu nhập từ cho vay ngắn hạn/Tổng nợ cho vay.

Chỉ tiêu này được dùng để đánh giá hoạt động cho vay ở khía cạnh là hoạt động kinh doanh của ngân hàng, phản ánh mức lợi nhuận thu được trên một đồng vốn cho vay. Năm 2012 là 38,2% có nghĩa là 1 đồng vốn vay thu được 38,2 đồng lợi nhuận. Năm 2013 là 21,6% có nghĩa là 1 đồng vốn vay thu được 21,6%. Đến cuối năm 2014 là 10,9% có nghĩa là 1 đồng vốn vay thu được 10,9 đồng lợi nhuận. Tỷ lệ này qua từng năm có xu hướng giảm dần nguyên nhân chủ yếu do công tác xử lý nợ quá hạn, nợ xấu chưa triệt để. Do đó ngân hàng cần cải thiện công tác xử lý nợ một cách hiệu quả và nhanh chóng.

Thu nhập từ cho vay ngắn hạn/Lợi nhuận trước thuế.

Chỉ tiêu này cho biết mức độ đóng góp của hoạt động cho vay ngắn hạn vào toàn bộ kết quả sản xuất kinh doanh của ngân hàng. Cụ thể vào năm 2013, tỷ lệ này đạt 381,3% giảm 70,8% so với năm 2012. Đến cuối năm 2014, tỷ lệ này đạt 162,7% giảm 218,6% so với năm 2013. Tỷ lệ này càng giảm chứng tỏ mức độ đóng góp của hoạt động cho vay ngắn hạn vào kết quả sản xuất kinh doanh của ngân hàng thấp chứng tỏ những sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng đang dần phát triển đem lại lợi nhuận cao cho ngân hàng.

2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom

Bảng 2.11. Tỷ lệ khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay tại HDBank Trảng Bom.

| STT | Sản phẩm | Tỷ lệ |
|-----|-------------------|-------|
| 1 | Cho vay ngắn hạn | 42% |
| 2 | Cho vay trung hạn | 20% |
| 3 | Cho vay dài hạn | 38% |

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng tháng 6/2015.

Theo khảo sát, thì trong tháng 06/2015 tình hình cho vay tại HD Bank Trang Bom tăng cao, cho vay ngắn hạn có sự tăng trưởng lớn nhất chiếm 42% doanh số cho vay của ngân hàng. Ngay sau là cho vay dài hạn chiếm 38%. Và cuối cùng là cho vay trung hạn chỉ ở mức 20% của doanh số. Sự tăng trưởng doanh số cho vay trong tháng 06/2015 là nhờ sự đa dạng hóa các gói sản phẩm, tổ chức các chương trình ưu đãi và ngành nông nghiệp bổ sung thêm vốn kinh doanh làm cho ngân hàng thu hút được một lượng lớn khách hàng. Ngoài ra, do ngân hàng có những chính sách ưu đãi về lãi suất hấp dẫn và việc ký kết được hợp đồng với các Công ty như Pousung, Shing mark đã đem lại lượng khách hàng dồi dào cho ngân hàng.

Bảng 2.12. Tỷ lệ khách hàng sử dụng sản phẩm cho vay ngắn hạn theo mục đích.

| STT | Mục đích | Tỷ lệ |
|-----|----------------------|-------|
| 1 | Tiêu dùng | 28% |
| 2 | Bổ sung vốn lưu động | 41% |
| 3 | Khác | 31% |

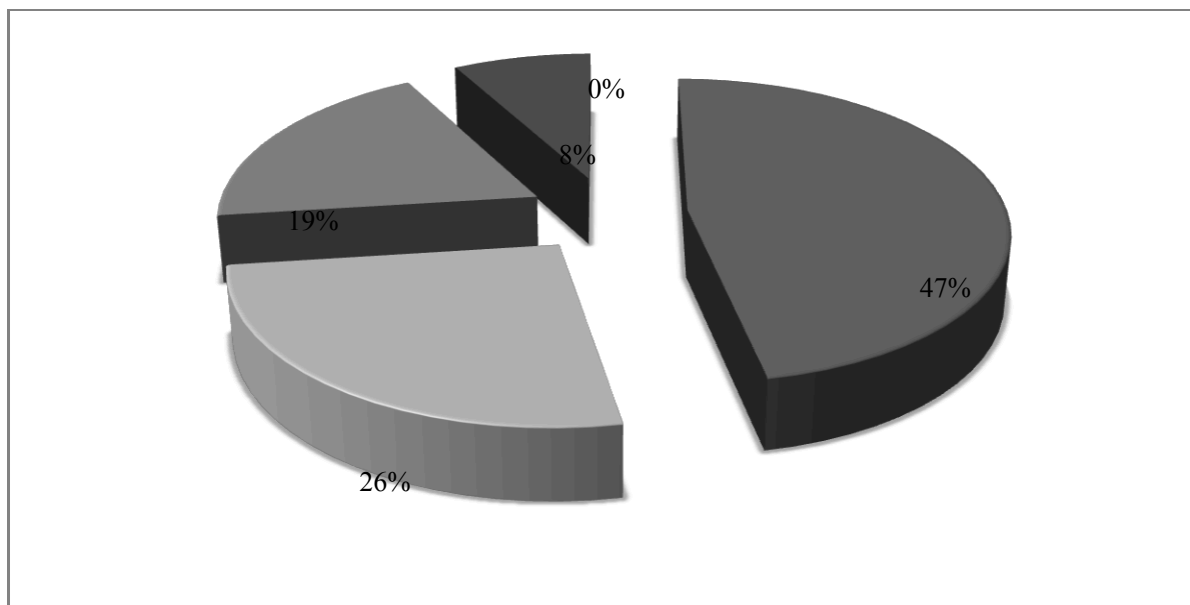
Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng tháng 6/2015.

Xét riêng cho vay ngắn hạn, ta thấy ở mục bổ sung vốn lưu động chiếm 41% khách hàng. Sở dĩ có sự tăng trưởng như vậy là vì đang trong mùa vụ nên khách hàng sử dụng vốn lưu động để bổ sung cho sản xuất kinh doanh của mình. Kèm theo là sự hình thành nhiều doanh nghiệp, công ty nhỏ lẻ dẫn đến nhu cầu về mở rộng sản xuất kinh doanh tăng cao, đòi hỏi có nguồn vốn dồi dào để đáp ứng liên tục. Việc ký hợp đồng với các doanh nghiệp lớn nên lượng khách hàng vay tiêu dùng tương đối nhiều chiếm đến 28%. Đa số là

các khách hàng của các công ty chủ yếu vay mua nhà, mua xe, tiêu dùng... Còn lại 31% khách hàng sử dụng vào mục đích khác.

2.4.1. Mức độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng Bom.

Biểu đồ 2.10. Mức độ hài lòng của khách hàng về sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng Bom.



■ Rất hài lòng ■ Hài lòng ■ Tạm hài lòng ■ Không hài lòng ■ Hoàn toàn không hài lòng

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng tháng 6/2015.

Qua cuộc khảo sát khách hàng giao dịch tại HDBank Trắng Bom thì có đến 47% khách hàng rất hài lòng với những gì ngân hàng đem lại. 26% lượng khách hàng hài lòng và 19% là lượng khách hàng chỉ tạm hài lòng về chất lượng, dịch vụ của HDBank Trắng Bom. 8% khách hàng không hài lòng với nhân viên của ngân hàng. Ngoài ra không có khách hàng hoàn toàn không hài lòng. Khách hàng không hài lòng chủ yếu do thủ tục pháp lý hồ sơ vay bị gián đoạn nên làm cho khách hàng chậm tiếp cận với nguồn vốn để kịp thời sản xuất. Qua đó cũng góp phần làm cải thiện chất lượng của ngân hàng. Đơn giản hóa những thủ tục không cần thiết để khách hàng tiếp cận được với nguồn vốn sớm nhất có thể.

Để đánh giá hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng Bom, em sử dụng bảng khảo sát khách hàng bao gồm các tiêu chí được đánh giá theo thang đo Likert 5 bậc:

1: Hoàn toàn hài lòng.

2: Hài lòng.

3: Tạm hài lòng.

4: Không hài lòng.

5: Hoàn toàn không hài lòng

2.4.2. Thái độ phục vụ của nhân viên HDBank Trảng Bom đối với khách hàng.

Bảng 2.13. Sự phản hồi của khách hàng về thái độ phục vụ của nhân viên.

| STT | Nội dung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|-----|-----|-----|----|----|
| 1 | Nhân viên hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho khách hàng. | 52% | 30% | 12% | 5% | 1% |
| 2 | Nhân viên luôn giải đáp nhanh chóng các yêu cầu của khách hàng. | 40% | 36% | 18% | 4% | 2% |
| 3 | Nhân viên nhiệt tình, thân thiện với khách hàng. | 42% | 38% | 14% | 4% | 2% |
| 4 | Nhân viên đối xử với khách hàng đúng mực. | 25% | 45% | 20% | 7% | 3% |
| 5 | Nhân viên đối xử công bằng giữa các khách hàng. | 30% | 40% | 23% | 6% | 1% |

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng tháng 6/2015.

Phần lớn khách hàng đều hài lòng với việc nhân viên luôn hướng dẫn đầy đủ các thủ tục cần thiết cho khách hàng khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ tại HDBank Trảng Bom; chỉ có 1% khách hàng hoàn toàn không hài lòng nguyên nhân là do lượng khách hàng nhiều nhân viên sơ sót không hướng dẫn rõ ràng dẫn đến khách hàng không làm đủ các thủ tục cần thiết.

Việc nhân viên luôn phải giải đáp nhanh tất cả các yêu cầu của khách hàng theo như khảo sát thì 40% khách hàng hoàn toàn hài lòng, 36% khách hàng hài lòng, 18% khách hàng tạm hài lòng, 4% khách hàng không hài lòng và 2% khách hàng hoàn toàn không hài lòng. Nhận thấy việc không hài lòng của khách hàng chủ yếu nguyên nhân là do nhân viên giải đáp thắc mắc không thỏa đáng, rõ ràng.

Chất lượng dịch vụ của ngân hàng phụ thuộc rất lớn vào thái độ, cách ứng xử của nhân viên đối với khách hàng như thế nào? Nhân viên luôn nhiệt tình, thân thiện với khách hàng khiến 42% khách hàng hoàn toàn hài lòng, 38% khách hàng hài lòng, 14% khách hàng tạm hài lòng, 4% khách hàng không hài lòng và 2% khách hàng hoàn toàn không hài lòng. Trong công việc với nhiều áp lực và việc tiếp xúc với một lượng lớn khách hàng có thể dẫn đến tình trạng nhân viên căng thẳng, mệt mỏi điều đó dẫn đến chất

lượng phục vụ khách hàng không hiệu quả và khách hàng không hài lòng với điều đó.
khách hàng hoàn toàn hài lòng.

2.4.3. Các tiện ích khi sử dụng sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng

Bom.

Bảng 2.14. Sự phản hồi của khách hàng về tiện ích của sản phẩm cho vay ngắn hạn.

| STT | Nội dung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|
| 1 | Mức lãi suất hấp dẫn | 48% | 27% | 22% | 2% | 1% |
| 2 | Phí hợp lý | 40% | 30% | 20% | 7% | 3% |
| 3 | Thủ tục đơn giản, nhanh chóng | 31% | 36% | 20% | 10% | 3% |
| 4 | Nhiều chương trình ưu đãi | 40% | 38% | 20% | 2% | 0% |

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng tháng 6/2015.

Hiện nay với sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng và sự tương đồng giữa các sản phẩm với nhau. Sản phẩm nào có nhiều tiện ích hơn thì sẽ chiếm được nhiều cảm tình của khách hàng hơn. Thực hiện cam kết lợi ích cao nhất cho khách hàng HDBank đã không ngừng sáng tạo những sản phẩm tiện ích trong suốt thời gian qua. Cụ thể, 48% khách hàng hoàn toàn hài lòng về lãi suất của ngân hàng, 40% khách hàng hoàn toàn hài lòng về mức biểu phí mà ngân hàng đưa ra. Ngoài ra thủ tục đơn giản, nhanh chóng cũng chiếm được 31% khách hàng hoàn toàn hài lòng về điều này. Bên cạnh đó, chương trình ưu đãi là điều không thể thiếu và chiếm đc 40% sự hoàn toàn hài lòng của khách hàng.

2.4.4. Mức độ quan trọng của các tiêu chí khi khách hàng lựa chọn sản phẩm cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng Bom.

Bảng 2.15. Sự phản hồi của khách hàng về các tiêu chí khi lựa chọn sản phẩm cho vay ngắn hạn.

| STT | Nội dung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----|----|
| 1 | Lãi suất | 37% | 35% | 25% | 3% | 0% |
| 2 | Phí | 33% | 25% | 30% | 10% | 2% |
| 3 | Ưu đãi kèm theo | 20% | 39% | 33% | 7% | 1% |
| 4 | Dịch vụ khách hàng | 52% | 30% | 10% | 6% | 2% |
| 5 | Bảo mật thông tin | 60% | 30% | 10% | 0% | 0% |

| | | | | | | |
|----------|-------------------------|-----|-----|-----|-----|----|
| 6 | Thủ tục, hồ sơ kèm theo | 20% | 23% | 40% | 10% | 7% |
|----------|-------------------------|-----|-----|-----|-----|----|

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát khách hàng tháng 6/2015.

Khi có nhu cầu vay vốn, khách hàng sẽ tìm hiểu về các sản phẩm cho vay khác nhau và từ đó đưa ra quyết định. Một trong những tiêu chí đầu tiên đó là lãi suất, lãi suất quyết định số tiền phải trả lãi cho ngân hàng là bao nhiêu. Do đó, lãi suất càng hấp dẫn thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn. HDBank luôn được khách hàng hài lòng về chính sách lãi suất mình đưa ra. Cụ thể, 27% khách hàng hoàn toàn hài lòng với lãi suất của HDBank, 35% khách hàng hài lòng, 25% khách hàng tạm hài lòng và chỉ có 3% khách hàng không hài lòng. Tiếp theo đó là dịch vụ khách hàng cũng đóng vai trò không kém lãi suất, nếu một ngân hàng có những mặt khác đều tốt mà dịch vụ yếu kém thì sẽ có nguy cơ mất đi khách hàng. Tuy nhiên ở HDBank, có tới 52% khách hàng hoàn toàn hài lòng về mảng dịch vụ khách hàng của ngân hàng, 30% khách hàng hài lòng, 10% khách hàng tạm hài lòng, 6% khách hàng không hài lòng, 2% khách hàng hoàn toàn không hài lòng. Mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng chỉ có một khách hàng không hài lòng thì ngân hàng đã có nguy cơ mất đi khách hàng đó, vì vậy ngân hàng cần nỗ lực khắc phục nhược điểm ở khâu này và ngày càng cải thiện nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng hơn. Tiếp theo, vấn đề bảo mật thông tin luôn được khách hàng quan tâm hàng đầu, 60% khách hàng hoàn toàn hài lòng với chính sách bảo mật của HDBank. Theo như khảo sát thì 20% khách hàng hoàn toàn hài lòng với các thủ tục, hồ sơ kèm theo, 23% khách hàng hài lòng, 40% khách hàng tạm hài lòng, 10% khách hàng không hài lòng và 7% khách hàng hoàn toàn không hài lòng. Qua kết quả trên, HDBank cần tổ chức lại các bước thủ tục và hồ sơ kèm theo khi khách hàng vay vốn và phải đáp ứng được các tiêu chí: đơn giản, nhanh gọn và tiết kiệm được thời gian, công sức cho khách hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY NGẮN HẠN TẠI HDBANK TRẢNG BOM.

3.1. Định hướng phát triển của HDBank Trảng Bom.

3.1.1. Định hướng phát triển chung.

- Bám sát định hướng của Hội đồng quản trị, luôn cam kết lợi ích cam nhất cho khách hàng, đảm bảo thực hiện tốt các chỉ tiêu về nguồn vốn huy động, các chỉ tiêu kinh doanh....

- Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, năng động. Đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ, chăm sóc khách hàng.

- Tạo môi trường làm việc thân thiện, năng động, gắn bó, đặt yếu tố con người là trọng tâm.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, giữ vững đạo đức nghề nghiệp, đặt lợi ích của khách hàng và Ngân hàng lên hàng đầu.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của chi nhánh, phấn đấu trở thành một trong những chi nhánh hoạt động hiệu quả hàng đầu trong mạng lưới HDBank.

- Triển khai hoạt động giới thiệu các gói dịch vụ hấp dẫn cho khách hàng, đặc biệt đẩy mạnh chiến lược ngân hàng bán lẻ - phân khúc được coi là điểm mạnh của HDBank Trảng Bom, nâng cao hiệu quả cạnh tranh với các ngân hàng có cùng địa bàn hoạt động.

3.1.2. Định hướng mở rộng và phát triển hoạt động cho vay ngắn hạn.

- HDBank sẽ tiếp tục duy trì định hướng hoạt động tín dụng đối với khách hàng theo đúng quy định của pháp luật và chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước; kiểm soát tốc độ tăng trưởng tín dụng phù hợp với khả năng huy động vốn và nâng cao chất lượng tín dụng nhằm đảm bảo an toàn hệ thống, góp phần ổn định thị trường tiền tệ; chấp hành các quy định của pháp luật về tỷ lệ an toàn, ngoại hối và quản trị rủi ro.

- Tiếp tục xây dựng và phát triển các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- Xây dựng chiến lược kinh doanh cụ thể với sự phân khúc đa dạng về khách hàng

cũng như sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

- Đẩy mạnh cho vay đối với các đối tượng ưu tiên như khách hàng có hoạt động xuất khẩu, các khách hàng vay vốn phục vụ phát triển nông nghiệp nông thôn, sản xuất kinh doanh, công nghiệp phụ trợ...nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp, khách hàng về nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh từ giờ đến cuối năm.

3.2. Nhận xét về hoạt động cho vay ngắn hạn thông qua các chỉ tiêu tài chính và khảo sát khách hàng vay vốn.

3.2.1. Ưu điểm.

- HDBank Trảng Bom là một trong những PGD có hoạt động kinh doanh tốt nhất trong địa bàn. Có mối quan hệ tốt với nhiều khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Đặc biệt là cuối năm 2014, ngân hàng đã ký kết hợp đồng với một số công ty ở khu công nghiệp trên địa bàn như: Pousung, Shing mark...

- Bản thân HDBank đã xây dựng một quy trình tín dụng tương đối chặt chẽ, đầy đủ. Ngoài ra, sản phẩm dịch vụ được ngân hàng luôn đa dạng hóa kèm theo nhiều tiện ích, ưu đãi dành cho khách hàng.

- Công tác thẩm định luôn được ngân hàng chú trọng, việc thẩm định chính xác quyết định việc cho vay có đúng hay không.

- Ngân hàng hiện có một đội ngũ nhân viên tận tâm với công việc, có trình độ học vấn cao và nhiệt tình khi phục vụ khách hàng.

- Bên cạnh đó, công tác quản trị nợ quá hạn, nợ xấu được ngân hàng thực hiện tương đối tốt.

- Hoạt động kinh doanh có hiệu quả đem lại nguồn lợi nhuận ổn định cho ngân hàng.

3.2.2. Nhược điểm.

- Theo khảo sát thì có 8% khách hàng không hài lòng về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Nguyên nhân chủ yếu là do thủ tục pháp lý hồ sơ vay bị gián đoạn làm cho khách hàng chậm tiếp cận với nguồn vốn để kịp thời sản xuất. Những thủ tục không cần thiết cần được tối giản hóa để thúc đẩy quy trình tín dụng được diễn ra nhanh chóng và đem lại năng suất cao cho ngân hàng.

- Ngoài ra, việc nhân viên còn nhiều thiếu sót trong cách ứng xử phục vụ đã khiến một số khách hàng không hài lòng, chứng tỏ là theo khảo sát khách hàng có tới 3% khách hàng không hoàn toàn hài lòng với việc nhân viên đối xử với khách hàng đúng mực, 2% khách hàng hoàn toàn không hài lòng với việc nhân viên luôn nhiệt tình và thân thiện với khách hàng.

- Tuy HDBank đã kiểm soát khá tốt tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu nhưng về mặt tuyệt đối thì nợ quá hạn và nợ xấu vẫn tăng.

3.3. Nguyên nhân dẫn đến những tồn tại trong hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom.

3.3.1. Nguyên nhân khách quan.

- Do các yếu tố từ tự nhiên như: mưa gió, bão, lũ lụt...dẫn đến sự thất thoát về tài sản dẫn đến khách hàng không có khả năng chi trả. Từ đó hình thành nợ quá hạn, nợ xấu.

- Sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trên địa bàn với sự xuất hiện của nhiều ngân hàng khác.

- Ngoài ra, nền kinh tế suy thoái cũng là nguyên nhân dẫn đến sự phá sản của nhiều doanh nghiệp, gây thiệt hại cho ngân hàng.

3.3.2. Nguyên nhân chủ quan.

- Mặc dù đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao song kinh nghiệm còn ít dẫn đến những thiếu sót trong chuyên môn và trong cách phục vụ khách hàng.

- Do ngân hàng chủ quan dựa vào uy tín khách hàng để cho vay vốn không có tài sản bảo đảm. Ngoài ra, việc không nắm bắt được việc sử dụng vốn của khách hàng đã dẫn đến nợ quá hạn, nợ xấu cho ngân hàng.

- Bên cạnh đó, công tác quản trị của ngân hàng còn nhiều thiếu sót dẫn đến những sai sót trong quyết định cho vay và trong việc đào tạo nguồn nhân lực cho ngân hàng.

3.4. Một số giải pháp nâng cao hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng Bom.

3.4.1. Đẩy mạnh hoạt động marketing cho Ngân hàng.

Giống như các doanh nghiệp, các ngân hàng cũng phải lựa chọn và giải quyết những vấn đề kinh tế cơ bản của hoạt động kinh doanh với sự hỗ trợ đặc lực của Marketing. Marketing giúp ngân hàng nhận biết được các yếu tố của thị trường, nhu cầu của khách hàng, về sản phẩm dịch vụ và sự biến động của chúng. Mặt khác, Marketing là một công cụ dẫn dắt hướng chảy của tiền vốn, khai thác khả năng huy động vốn, phân chia vốn theo nhu cầu của thị trường một cách hợp lý. Nhờ có Marketing mà chủ ngân hàng có thể kết hợp và định hướng được hoạt động của tất cả các bộ phận và toàn thể nhân viên ngân hàng vào việc đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Bởi vậy, trong thời gian tới, bản thân HDBank cần đẩy mạnh và đầu tư cho công tác marketing hình ảnh ngân hàng cùng các gói sản phẩm cũng như chương trình khuyến mãi đang được áp dụng. Ngoài ra, HDBank nên hướng đến mục tiêu về cộng đồng nhiều hơn nữa như tài trợ học bổng cho học sinh nghèo, ủng hộ quỹ vì người nghèo...

3.4.2. Đào tạo phát triển nguồn nhân lực.

Trong mọi việc, con người luôn là yếu tố trung tâm, trong công tác tín dụng của ngân hàng cũng vậy, chính con người quyết định sự thu thập thông tin, sử dụng các phương pháp để xử lý và đưa ra quyết định cuối cùng. Trong việc tuyển chọn đầu vào ngân hàng nên lựa chọn nhân viên có năng lực thực sự, cần tuyển chọn nhân viên có sự kết hợp hài hòa giữa năng lực và tư cách đạo đức.

Ngân hàng nên mở các lớp đào tạo, tổ chức các buổi hội thảo, mời các chuyên gia về nói chuyện, trao đổi kinh nghiệm với các ngân hàng khác, tìm nguồn tài liệu cho cán bộ tham khảo... để có được hiệu quả thì quá trình này cần được diễn ra một cách thường xuyên và có hệ thống. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể cử các nhân viên có đủ năng lực đi đào tạo ở nước ngoài trong những khoảng thời gian nhất định. Một nhân viên giỏi không chỉ đầy đủ trình độ học vấn, kinh nghiệm mà còn phải có nhận thức, có tư cách đạo đức. Ngân hàng cũng nên có chế độ đãi ngộ xứng đáng đối với nhân viên, kịp thời khen thưởng về vật chất lẫn tinh thần đối với các cán bộ hoàn thành nhiệm vụ tốt, đồng thời phát hiện ra những biểu hiện sa sút về đạo đức để kịp thời uốn nắn, xử lý nghiêm minh

đối với các nhân viên có hành vi tiêu cực, vô tình hay cố ý làm ảnh hưởng đến ngân hàng. Ngoài ra, cần có sự kiểm tra, giám sát thường xuyên của ngân hàng, cần phải tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, lựa chọn và đào tạo các nhân viên thanh tra có năng lực, phẩm chất tốt.

3.4.3. Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Hiện nay với sự xuất hiện ngày càng nhiều của ngân hàng, cùng với đó là các tiện ích sản phẩm và dịch vụ gần như không có sự khác biệt giữa các ngân hàng. Do đó khách hàng sẽ có nhiều cơ hội lựa chọn hơn. Vì vậy, vấn đề thu hút khách hàng cũng là một yếu tố hết sức quan trọng để đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững của khách hàng.

Ngân hàng nào quan tâm đến chất lượng dịch vụ và yếu tố con người trong phục vụ khách hàng, ngân hàng ấy sẽ giành được thị phần trong cuộc đua tranh giành thị trường khốc liệt. Muốn vậy ngân hàng cần phải nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, mà đầu tiên là phải cải thiện tác phong ứng xử, nghiệp vụ giao tiếp của đội ngũ nhân viên của ngân hàng. Để được như vậy đòi hỏi ngân hàng phải có những chương trình đào tạo nhân viên về phong thái, tác phong, cách phục vụ khách hàng hiệu quả và tốt hơn. Ngoài ra, bản thân ngân hàng cần nâng cao hơn cơ sở hạ tầng và trang bị thiết bị hiện đại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động trong kinh doanh, phát triển lâu dài bền vững cũng như tạo thuận lợi và tiện ích cho khách hàng trong mọi gia đình.

3.4.4. Thẩm định chặt chẽ, cẩn thận.

Có thể nói công tác thẩm định tín dụng là một trong những nghiệp vụ có yếu tố quyết định nhất, tác động mạnh mẽ nhất đến sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng, nó tạo tiền đề cho các quyết định đầu tư hay cho vay chính xác và hiệu quả. Khi công tác thẩm định có hiệu quả, các quyết định đầu tư và tài trợ của Ngân hàng sẽ sẽ đúng đắn hơn, giảm thiểu được tối đa các rủi ro, mang lại nhiều lợi ích cho Ngân hàng cũng như khách hàng, góp phần khẳng định vị thế và uy tín của Ngân hàng trên thị trường. Nhưng nếu công tác thẩm định tín dụng mang nhiều bất cập dẫn đến việc ra các quyết định đầu tư sai lầm thì những hậu quả chính Ngân hàng phải gánh chịu: nguy cơ không thu hồi được các khoản nợ vay là rất lớn, uy tín giảm sút do không bảo đảm được sự hợp lý khi cấp các khoản tín dụng, điều này ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý của khách hàng.

Vì vậy, trong khi thẩm định cán bộ tín dụng cần tập trung vào:

+ Tình hình tài chính của khách hàng: là yếu tố đảm bảo khả năng thanh toán nợ của khách hàng. Việc kiểm tra bao gồm xem xét nguồn số liệu, dữ liệu do doanh nghiệp lập, chế độ kế toán áp dụng, tính chính xác của các số liệu kế toán. Xem xét tình hình sản xuất và bán hàng và phân tích khả năng tài chính thông qua các nhóm tỷ số tài chính.

+ Tình hình sản xuất kinh doanh: cần xem xét các loại sản phẩm và khách hàng sản xuất kinh doanh, tình hình tiêu thụ, giá cả thị trường, thị phần tiêu thụ...

+ Tài sản thế chấp: căn cứ vào Hồ sơ đảm bảo tiền vay để xác định khách hàng vay vốn trong trường hợp nào, kiểm tra và xác minh thông tin trên giấy tờ về tài sản đảm bảo do khách hàng cung cấp để tạo cơ sở xem có nên ra quyết định cho vay hay không.

+ Tư cách pháp lý của khách hàng: bao gồm các bước: Tìm hiểu chung về khách hàng; Đánh giá tư cách và năng lực pháp lý; Mô hình tổ chức của doanh nghiệp; Tìm hiểu và đánh giá khả năng quản trị điều hành của Ban lãnh đạo.

3.5. Kiến nghị.

3.5.1. Đối với HDBank.

- Cần chỉnh sửa và bổ sung một số cơ chế tín dụng phù hợp với môi trường kinh doanh tại Việt Nam.

- Cần có những chính sách cho vay ưu đãi nhằm hỗ trợ và giải quyết khó khăn về nhu cầu về vốn cho các doanh nghiệp.

- Tích cực công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế hoạt động cho vay, kịp thời phát hiện những sai sót trong quá trình thẩm định để hạn chế rủi ro.

- Chú trọng đầu tư, trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại.

- Thực hiện các chương trình, khuyến mãi quà tặng kèm theo các gói sản phẩm và dịch vụ.

3.5.2. Đối với HDBank Trảng Bom.

- Tăng cường hỗ trợ về chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên nói chung và cán bộ thẩm định của chi nhánh nói riêng bằng cách tổ chức các buổi hội thảo, các khóa học ngắn hạn...

- Luôn cập nhật những thay đổi về chính sách của Nhà nước liên quan đến các chỉ tiêu trong hoạt động thẩm định.

- Hoàn thiện hệ thống cung cấp thông tin thẩm định dự án đầu tư cho vay vốn.

- Cần chủ động tìm kiếm các dự án đầu tư có hiệu quả để cho vay.

- Thực hiện chuyên môn hóa bộ phận quản lý hồ sơ. Quản lý hồ sơ tốt sẽ góp phần đẩy nhanh tiến độ làm việc.

- Đẩy mạnh xử lý các khoản nợ xấu tồn đọng.

KẾT LUẬN

Qua tìm hiểu thực trạng hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trảng Bom, có thể thấy hoạt động này đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế, tăng lưu lượng vốn đầu tư trên thị trường. Ngoài ra, HDBank Trảng Bom là một trong những ngân hàng có uy tín cao, được khách hàng ưa chuộng. Tuy nhiên hiện nay xuất hiện ngày càng nhiều các ngân hàng khác nhau, để đảm bảo được sự yêu mến, tin dùng của khách hàng và duy trì được doanh số cho vay hàng năm, đòi hỏi nhiều nỗ lực từ phía Ban lãnh đạo và bản thân các nhân viên trong ngân hàng.

Trên cơ sở phân tích thực tế, đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân, với đề tài này em mong muốn sẽ góp phần nâng cao hiệu quả công tác cho vay tại ngân hàng. Song do trình độ, kinh nghiệm và thời gian thực hiện có hạn nên không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của các Thầy Cô giáo, cùng bạn bè để khóa luận này được hoàn thiện hơn. Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn Th.S Nguyễn Thị Diễm Hiền - người đã hướng dẫn em thực hiện khóa luận, cùng tập thể các anh chị cán bộ của HDBank đã tận tình giúp đỡ em trong thời gian qua để có thể hoàn thành khóa luận này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] TS. Nguyễn Minh Kiều (2011). **Nghiệp vụ ngân hàng thương mại**. Lao động – Xã hội.
- [2] TS. Phan Đình Nguyên (2013). **Tài chính doanh nghiệp**. Tài chính.
- [3] PGS.TS Nguyễn Văn Vân (2013). **Luật Ngân hàng**. Hồng Đức.
- [4] Trang web: <https://www.hdbank.com.vn/>
- [5] Trang web: <https://www.sbv.gov.vn/>
- [6] Trang web: <https://s.cafef.vn/>
- [7]___Lê Chi, “*HDBank chính thức tiếp quản DaiABank và SGVF*”, trang web: <https://www.kinhdoanh.vnexpress.net/>, 24/11/2013.
- [8] Nguyễn Trang, “*Tiên phong hội nhập, HDBank ghi dấu một năm sôi động*”, trang web: <http://infonet.vn/>, 20/04/2015
- [9] Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của HDBank năm 2012 – 2014.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Báo cáo thu nhập và chi phí - quy đổi đến ngày 31/12/2012

Phụ lục 2: Báo cáo thu nhập và chi phí - quy đổi đến ngày 31/12/2013

Phụ lục 3: Báo cáo thu nhập và chi phí - quy đổi đến ngày 31/12/2014

Phụ lục 4: Bảng câu hỏi khảo sát khách hàng

PHỤ LỤC 1:

**NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI Á
CN TRANG BOM**

BÁO CÁO THU NHẬP VÀ CHI PHÍ - QUY ĐỔI
Đến ngày : 31-Dec-2012

Ngày
Giao
Mã b.

| SỐ TK | TÊN TÀI KHOẢN | THỰC HIỆN | LŨY KẾ |
|----------|---|----------------------|-----------------------|
| 7 | Loại 7 : Thu nhập | 6,810,765,778 | 56,661,504,098 |
| 7020 | Thu lãi cho vay | 2,932,042,058 | 31,808,295,851 |
| 7092 | Thu lãi điều chuyển vốn | 3,717,231,530 | 23,667,119,092 |
| 7093 | Thu lãi vốn thanh toán khác | 13,672,981 | 148,293,296 |
| 7110 | Thu từ dịch vụ thanh toán | 38,048,820 | 403,495,090 |
| 7120 | Thu từ nghiệp vụ bảo lãnh | 50,897,420 | 201,879,670 |
| 7130 | Thu từ dịch vụ ngân quỹ | 13,682,286 | 73,912,153 |
| 7190 | Thu khác | 37,374,972 | 320,300,387 |
| 7210 | Thu về kinh doanh ngoại tệ | 1,234 | 21,520,458 |
| 7220 | Thu về kinh doanh vàng | 7,814,477 | 7,814,477 |
| 7900 | Thu nhập khác | - | 8,873,624 |
| | | 5,623,836,095 | 47,224,901,635 |
| 8 | Loại 8: Chi Phí | | |
| 8010 | Trả lãi tiền gửi | 2,452,559,648 | 25,476,413,648 |
| 8092 | Trả lãi điều chuyển vốn | 2,206,945,751 | 11,441,891,979 |
| 8095 | Chi phí thẩm định tài sản NB | 27,720,000 | 92,400,000 |
| 8110 | Chi dịch vụ | 20,923,415 | 110,700,017 |
| 8131 | Vận chuyển, bốc xếp tiền | 11,009,998 | 70,643,495 |
| 8132 | Kiểm đếm, phân loại và đóng gói tiền | - | 93,500 |
| 8140 | Chi về nghiệp vụ uỷ thác và đại lý | - | 43,224,855 |
| 8210 | Chi về kinh doanh ngoại tệ | 20,967,511 | 20,967,511 |
| 8310 | Chi nộp thuế | 5,309,961 | 66,515,914 |
| 8320 | Chi nộp các khoản phí, lệ phí | 66,000 | 1,777,900 |
| 8511 | Lương và phụ cấp lương | 306,189,342 | 3,360,378,766 |
| 8520 | Chi trang phục giao dịch và phương tiện bảo hộ lao động | 14,641,000 | 132,461,120 |
| 8531 | Nộp bảo hiểm xã hội | 23,395,944 | 275,693,132 |
| 8532 | Nộp bảo hiểm y tế | 4,128,696 | 48,764,265 |
| 8534 | Nộp kinh phí công đoàn | 2,752,464 | 32,269,380 |
| 8539 | Các khoản chi đóng góp khác theo chế độ | 1,376,232 | 16,218,543 |
| 8560 | Chi ăn ca cho cán bộ, nhân viên | 24,405,906 | 248,212,821 |
| 8611 | Vật liệu văn phòng | - | 26,792,528 |
| 8612 | Giấy tờ in | 3,425,400 | 93,673,401 |
| 8614 | Xăng dầu | 12,993,982 | 193,548,321 |
| 8619 | Vật liệu khác | - | 21,352,368 |
| 8620 | Công tác phí | 4,840,000 | 53,810,725 |
| 8630 | Chi đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ | 35,950,945 | 53,428,650 |
| 8650 | Chi bưu phí và điện thoại | 15,429,730 | 148,632,603 |
| 8660 | Chi xuất bản tài liệu, tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị, | 183,231,754 | 1,071,995,396 |
| 8670 | Chi mua tài liệu, sách báo | - | 10,312,830 |
| 8691 | Điện nước, vệ sinh cơ quan | 17,658,467 | 199,640,279 |
| 8692 | Chi y tế cơ quan | - | 26,296,600 |
| 8694 | Lễ tân, khánh tiết | 98,413,852 | 411,719,109 |
| 8699 | Các khoản chi khác | 5,670,401 | 84,485,028 |
| 8710 | Khấu hao cơ bản tài sản cố định | 61,458,643 | 735,657,911 |
| 8720 | Chi sửa chữa, bảo dưỡng tài sản | 61,132,933 | 317,669,334 |
| 8740 | Mua sắm công cụ lao động | 329,633 | 33,296,769 |
| 8750 | Chi bảo hiểm tài sản | - | 29,395,856 |
| 8760 | Chi thuê tài sản | 8,800,000 | 110,440,000 |
| 8822 | Chi dự phòng Nợ phải thu khó đòi | 14,664,762 | 1,908,808,803 |

| | | | |
|--|--|----------------------|----------------------|
| 8827 | Chi dự phòng đối với các cam kết đưa ra | 6,773,250 | 8,530,198 |
| 8830 | Chi nộp phí bảo hiểm, bảo toàn tiền gửi của khách hàng | - | 218,374,010 |
| 8900 | Chi phí khác | - | 28,414,069 |
| CHÉNH LỆCH GIỮA THU NHẬP VÀ CHI PHÍ | | 1,186,929,684 | 9,436,602,463 |

,Ngày tháng năm

NGƯỜI LẬP

KẾ TOÁN TRƯỞNG

GIÁM ĐỐC

PHỤ LỤC 2:

**NGÂN HÀNG TMCP ĐẠI Á
CN TRANG BOM**

BÁO CÁO THU NHẬP VÀ CHI PHÍ - QUY ĐỔI

Đến ngày : 31-Dec-2013

| SỐ TK | TÊN TÀI KHOẢN | THỰC HIỆN | LŨY KẾ |
|----------|--|----------------------|-----------------------|
| 7 | Loại 7 : Thu nhập | 6,551,150,791 | 71,467,099,543 |
| 7020 | Thu lãi cho vay | 2,741,565,085 | 29,907,982,751 |
| 7090 | Thu lãi khác | 809,692 | 8,833,000 |
| 7092 | Thu lãi điều chuyển vốn | 3,525,508,132 | 38,460,088,717 |
| 7093 | Thu lãi vốn thanh toán khác | 9,641,147 | 105,176,154 |
| 7110 | Thu từ dịch vụ thanh toán | 116,814,183 | 1,274,336,546 |
| 7120 | Thu từ nghiệp vụ bảo lãnh | 14,357,638 | 156,628,780 |
| 7130 | Thu từ dịch vụ ngân quỹ | 9,063,254 | 98,871,861 |
| 7190 | Thu khác | 23,803,547 | 259,675,053 |
| 7210 | Thu về kinh doanh ngoại tệ | 11,757 | 128,256 |
| 7900 | Thu nhập khác | 109,576,356 | 1,195,378,427 |
| 8 | Loại 8 : Chi Phí | 5,306,413,871 | 57,888,151,317 |
| 8010 | Trả lãi tiền gửi | 2,810,423,288 | 30,659,163,141 |
| 8092 | Trả lãi điều chuyển vốn | 1,772,726,283 | 19,338,832,180 |
| 8093 | Chi phí noi bo khác | 1,043 | 11,377 |
| 8095 | Chi phí thẩm định tài sản NB | 10,920,250 | 119,130,000 |
| 8110 | Chi dịch vụ | 13,420,527 | 146,405,754 |
| 8131 | Vận chuyển, bốc xếp tiền | 11,865,791 | 129,444,998 |
| 8140 | Chi về nghiệp vụ uỷ thác và đại lý | 10,793,817 | 117,750,733 |
| 8210 | Chi về kinh doanh ngoại tệ | 13 | 138 |
| 8220 | Chi về kinh doanh vàng | - | - |
| 8310 | Chi nộp thuế | 5,810,204 | 63,384,044 |
| 8320 | Chi nộp các khoản phí, lệ phí | 684,833 | 7,470,901 |
| 8511 | Lương và phụ cấp lương | 266,272,020 | 2,904,785,676 |
| 8520 | Chi trang phục giao dịch và phương tiện bảo hộ lao động | 3,190,115 | 34,801,250 |
| 8531 | Nộp bảo hiểm xã hội | 27,096,310 | 295,596,114 |
| 8532 | Nộp bảo hiểm y tế | 4,790,094 | 52,255,566 |
| 8534 | Nộp kinh phí công đoàn | 3,154,652 | 34,414,380 |
| 8539 | Các khoản chi đóng góp khác theo chế độ | 1,612,549 | 17,591,442 |
| 8560 | Chi ăn ca cho cán bộ, nhân viên | 20,853,138 | 227,488,776 |
| 8611 | Vật liệu văn phòng | 1,788,113 | 19,506,684 |
| 8612 | Giấy tờ in | 6,316,242 | 68,904,454 |
| 8614 | Xăng dầu | 12,931,419 | 141,070,029 |
| 8619 | Vật liệu khác | 2,307,124 | 25,168,629 |
| 8620 | Công tác phí | 4,095,944 | 44,683,031 |
| 8630 | Chi đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ | 792,708 | 8,647,726 |
| 8650 | Chi bưu phí và điện thoại | 11,688,153 | 127,507,126 |
| 8660 | Chi xuất bản tài liệu, tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị, | 91,268,598 | 995,657,432 |
| 8670 | Chi mua tài liệu, sách báo | 884,490 | 9,648,980 |
| 8691 | Điện nước, vệ sinh cơ quan | 19,111,558 | 208,489,722 |
| 8692 | Chi y tế cơ quan | 2,417,798 | 26,375,976 |
| 8694 | Lễ tân, khánh tiết | 20,453,019 | 223,123,844 |
| 8695 | Chi phí cho việc kiểm toán, thanh tra, kiểm tra, hoạt động | | |
| | Tổ chức tin dụng | 163,350 | 1,782,000 |
| 8699 | Các khoản chi khác | 15,930,458 | 173,786,810 |
| 8710 | Khấu hao cơ bản tài sản cố định | 64,555,591 | 704,242,809 |
| 8720 | Chi sửa chữa, bảo dưỡng tài sản | 26,957,269 | 294,079,297 |
| 8740 | Mua sắm công cụ lao động | 7,363,066 | 80,324,358 |

| | | | |
|--|--|----------------------|-----------------------|
| 8750 | Chi bảo hiểm tài sản | 3,266,774 | 35,637,537 |
| 8760 | Chi thuê tài sản | 9,314,250 | 101,610,000 |
| 8822 | Chi dự phòng Nợ phải thu khó đòi | 4,255,063 | 46,418,868 |
| 8827 | Chi dự phòng đối với các cam kết đưa ra | 4,240 | 46,259 |
| 8830 | Chi nộp phí bảo hiểm, bảo toàn tiền gửi của khách hàng | 36,884,114 | 402,372,148 |
| 8900 | Chi phí khác | 49,603 | 541,129 |
| CHÉNH LỆCH GIỮA THU NHẬP VÀ CHI PHÍ | | 1,244,736,921 | 13,578,948,227 |

Ngày tháng năm

NGƯỜI LẬP

KẾ TOÁN TRƯỞNG

GIÁM ĐỐC

PHỤ LỤC 3:

THU NHẬP CHI PHÍ
Từ ngày: 01-12-2014 Đến ngày: 31-12-2014

| Chi tiêu | Lũy kế đầu kỳ | Phát sinh trong kỳ | Lũy kế tới kỳ này |
|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| A. CÁC KHOẢN THU NHẬP | 61,002,628,691 | 8,898,617,176 | 69,901,245,867 |
| I. THU TỪ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH | 57,947,641,725 | 5,809,627,962 | 63,757,269,686 |
| 1- Thu lãi tiền gửi | - | - | 28,399,072,904 |
| 2- Thu lãi cho vay | 25,894,974,507 | 2,504,098,398 | 28,399,072,904 |
| a Cho vay TT1 | - | - | 331,045,759 |
| - Nợ quá hạn | 314,193,716 | 16,852,043 | 28,068,027,145 |
| - Nợ trong hạn | 25,580,780,790 | 2,487,246,355 | - |
| b Cho vay TT2 | - | - | - |
| 3- Thu lãi đầu tư chứng khoán | - | - | 34,997,400,635 |
| 4- Thu lãi điều chuyển vốn nội bộ | 31,733,391,491 | 3,264,009,144 | - |
| 5- Thu lãi từ nghiệp vụ bán nợ | - | - | 360,796,147 |
| 6- Thu lãi khác | 319,275,727 | 41,520,420 | 2,219,031,751 |
| II. THU TỪ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ | 1,989,786,942 | 229,244,809 | 799,659,529 |
| 1- Thu từ dịch vụ thanh toán | 763,232,976 | 36,426,553 | 18,545,940 |
| - Thanh toán kiểu hối | - | 5,046,353 | 781,113,589 |
| - Thanh toán quốc tế | 13,499,586 | 31,380,199 | 59,052,106 |
| - Thanh toán trong nước | 749,733,390 | - | 323,582,926 |
| 2- Thu từ nghiệp vụ bảo lãnh | 59,052,106 | - | 3,377,287 |
| 3- Thu từ dịch vụ ngân quỹ | 241,188,375 | 82,394,551 | - |
| 4- Thu từ dịch vụ ủy thác đại lý | 2,487,802 | 889,485 | - |
| 5- Thu từ dịch vụ tư vấn | - | - | - |
| 6- Thu từ nghiệp vụ chiết khấu | - | - | - |
| 7- Thu từ đ.vu bảo quản TS, cho thuê kết | 923,825,683 | 109,534,220 | 1,033,359,903 |
| 8- Thu khác | 72,478,120 | 44,000 | 72,522,120 |
| - Thu khác | - | - | - |
| - Thu từ dịch vụ địa ốc | - | - | 960,837,783 |
| - Thu từ dịch vụ sản phẩm | 851,347,563 | 109,490,220 | - |
| III. THU TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NGOẠI HỐI | 645,968,916 | 2,859,671,548 | 3,505,640,464 |
| 1- Thu từ kinh doanh ngoại tệ | 645,968,916 | 2,858,085,456 | 3,504,054,371 |
| 2- Thu từ kinh doanh vàng | - | 1,586,092 | 1,586,092 |
| 3- Thu từ các công cụ TPCSTT | - | - | - |
| IV. THU TỪ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁC | - | - | - |
| 1- Thu từ kinh doanh chứng khoán | - | - | - |
| 2- Thu từ nghiệp vụ mua bán nợ | - | - | - |
| 3- Thu từ CCTC phát sinh khác | - | - | - |
| 4- Thu từ hoạt động kinh doanh khác | - | - | - |
| - Thu từ cho thuê nhà | - | - | - |
| - Thu từ hoạt động kinh doanh khác | - | - | - |
| V. THU LẠI GÓP VỐN, MUA CỔ PHẦN | 419,231,109 | 72,857 | 419,303,966 |
| VI. THU NHẬP KHÁC | - | - | - |
| 1- Thu nợ đã xử lý bằng quỹ DPRR | 419,000,109 | - | 419,000,109 |
| 2- Hoàn nhập chi phí DPRR | - | - | - |
| 3- Hoàn nhập lãi và phí phải trả | 231,000 | 72,857 | 303,857 |
| 4- Thu nhập khác | - | - | - |
| B. CÁC KHOẢN CHI PHÍ TRƯỚC THUÊ TNDN | 48,576,377,556 | 8,163,169,435 | 56,739,546,992 |
| I. CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG TÀI CHÍNH | 40,633,633,381 | 4,075,102,919 | 44,708,736,300 |
| 1- Trả lãi tiền gửi | 23,580,577,670 | 2,465,577,839 | 26,046,155,509 |
| a- Thị trường 1 | 21,230,998,225 | 2,465,577,839 | 23,696,576,064 |
| b- Thị trường 2 | 2,349,579,445 | - | 2,349,579,445 |
| 2- Trả lãi tiền vay | - | - | - |
| 3- Trả lãi phát hành giấy tờ có giá | - | - | - |
| 4- Trả lãi tiền thuế tài chính | - | - | - |
| 5- Trả lãi điều chuyển vốn nội bộ | 17,053,055,711 | 1,609,525,080 | 18,662,580,791 |
| 6- Chi phí khác | - | - | 193,383,374 |
| II. CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ | 180,119,877 | 13,263,496 | 160,521,974 |
| 1- Chi dịch vụ thanh toán và ngân quỹ | 147,258,477 | 13,263,496 | - |
| 2- Cước phí bưu điện về mạng viễn thông | - | - | - |
| 3- Chi ủy thác, đại lý, tư vấn, HHMG | - | - | 32,861,400 |
| 4- Chi khác | 32,861,400 | - | - |
| III. CHI PHÍ KINH DOANH HOẠT ĐỘNG NGOẠI HỐI | 610,242,494 | 2,853,729,563 | 3,463,972,058 |
| 1- Chi về kinh doanh ngoại tệ | 610,242,494 | 2,853,729,563 | 3,463,972,058 |
| 2- Chi về kinh doanh vàng | - | - | - |
| 3- Chi từ các công cụ TPCSTT | - | - | - |
| IV. CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁC | - | - | - |
| 1- Chi về kinh doanh chứng khoán | - | - | - |
| 2- Chi về nghiệp vụ bán nợ | - | - | - |
| 3- Chi về hoạt động kinh doanh khác | - | - | - |

| | | | |
|---|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| V. CHI PHÍ QUẢN LÝ VÀ PHỤC VỤ KINH DOANH | 6,644,819,217 | 859,595,724 | 7,504,414,941 |
| 1- Lương và các phụ cấp | 3,464,243,034 | 463,629,207 | 3,927,872,241 |
| 2- Trang phục GD, BH, KPCD, trợ cấp thôi việc | 404,166,202 | 86,019,219 | 490,185,421 |
| 3- Chi khác cho CBNV | - | - | - |
| 4- Vật liệu, giấy tờ in | 168,906,056 | 20,178,840 | 189,084,896 |
| 5- Xăng dầu, công tác phí | 181,858,669 | 15,678,450 | 197,537,119 |
| 6- Đào tạo, HLNV, nghiên cứu tài liệu, sách | 7,403,381 | - | 7,403,381 |
| 7- Bưu phí, điện thoại | 178,682,796 | 26,995,367 | 205,678,163 |
| 8- XB tài liệu, quảng cáo, tiếp thị, khuyến mãi | 326,835,539 | 3,087,753 | 329,923,292 |
| 9- Hoạt động đoàn thể | 4,400,000 | - | 4,400,000 |
| 10- Điện, nước, vệ sinh, y tế cơ quan | 211,208,271 | 37,272,575 | 248,480,846 |
| 11- Hội nghị, lễ tân khánh tiết | 437,974,821 | 50,821,297 | 488,796,118 |
| 12- Kiểm toán, thanh tra, thuế chuyên gia | 2,750,000 | - | 2,750,000 |
| 13- PCCC, bảo vệ TS, tư vấn pháp luật | 41,475,500 | 14,910,500 | 56,386,000 |
| 14- Chi phí thu hồi nợ | - | - | - |
| 15- Chi phí VP HĐQT, BKS, ĐH cổ đông | - | - | - |
| 16- Phí, lệ phí, chi phí khác | 81,796,248 | 15,312,000 | 97,108,248 |
| 17- Thuế GTGT không được khấu trừ | 55,451,132 | 12,543,983 | 67,995,115 |
| 18- KH, sửa chữa TSCĐ, mua sắm CCLĐ | 975,035,745 | 104,346,534 | 1,079,382,279 |
| 19- Bảo hiểm tài sản, thuế tài sản | 102,631,825 | 8,800,000 | 111,431,825 |
| VI. CHI PHÍ DỰ PHÒNG, BẢO HIỂM, BẢO TOÀN | 351,168,711 | 287,048,392 | 638,217,104 |
| 1- Chi phí dự phòng | 351,168,711 | 287,048,392 | 638,217,104 |
| 2- Chi phí bảo hiểm, bảo toàn tiền gửi | - | - | - |
| VII. CHI PHÍ KHÁC | 155,293,875 | 74,429,341 | 229,723,216 |
| 1- Hoàn nhập lại và phí phải thu | 155,293,875 | 74,429,341 | 229,723,216 |
| 2- Chi phí khác | - | - | - |
| VIII. THUẾ MB, THUẾ GTGT KĐ NH | 1,100,000 | - | 1,100,000 |
| KẾT QUẢ CHUNG TRƯỚC THUẾ | 12,426,251,135 | 735,447,741 | 13,161,698,876 |
| THUẾ TNDN | - | - | - |
| KẾT QUẢ CHUNG SAU THUẾ | 12,426,251,135 | 735,447,741 | 13,161,698,876 |

PHỤ LỤC 4:

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Xin kính chào anh/chị, hiện nay em là sinh viên năm cuối của khoa Kế toán – Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Công Nghệ TP.HCM. Hiện em đang trong thời gian làm khóa luận tốt nghiệp với đề tài “**Phân tích hoạt động cho vay ngắn hạn tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM – Chi nhánh Đồng Nai – PGD Trảng Bom**”. Rất mong anh/chị bớt chút thời gian giúp em hoàn thành bảng khảo sát này. Mọi ý kiến của anh/chị vô cùng quý giá đối với khóa luận tốt nghiệp của em. Em xin cam kết mọi thông tin chỉ phục vụ cho bài khóa luận. Em xin chân thành cảm ơn !

Phần 1: Câu hỏi chung.

Câu 1: Độ tuổi của anh/chị:

- a. Từ 18-29 tuổi
- b. Từ 30-39 tuổi
- c. Từ 40-49 tuổi
- d. Trên 50 tuổi

Câu 2: Anh/chị đang công tác trong ngành nghề gì?

- a. Nông nghiệp
- b. Công nghiệp
- c. Thương mại – Dịch vụ

Câu 3: Anh/chị đã giao dịch được với HDBank Trảng Bom được bao lâu?

- a. Dưới 2 năm
- b. Từ 2-5 năm
- c. Trên 5 năm

Câu 4: Tiêu chí lựa chọn ngân hàng của anh/chị?

- a. Cùng ngân hàng với người thân trong gia đình.
- b. Ngân hàng uy tín

c. Ngân hàng có dịch vụ hỗ trợ khách hàng tốt.

d. Giá dịch vụ cạnh tranh.

Câu 5: Anh/chị sử dụng sản phẩm cho vay nào?

a. Cho vay ngắn hạn

b. Cho vay trung hạn.

c. Cho vay dài hạn.

Câu 6: Anh/chị sử dụng sản phẩm cho vay ngắn hạn vào mục đích nào?

a. Tiêu dùng

b. Bổ sung vốn lưu động

c. Khác

Phần 2: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với hoạt động cho vay ngắn hạn tại HDBank Trắng Bom.

Sau mỗi câu phát biểu vui lòng đánh dấu (X) vào ô trả lời để thể hiện đúng nhất quan điểm của anh/chị theo các mức độ sau:

1. Hoàn toàn hài lòng

2. Hài lòng

3. Tạm hài lòng

4. Không hài lòng

5. Hoàn toàn không hài lòng.

Câu 1: Anh/chị có hài lòng về sản phẩm cho vay ngắn hạn không?

1

2

3

4

5

Câu 2: Anh/chị đánh giá như thế nào về thái độ phục vụ của nhân viên?

| STT | Nội dung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Nhân viên hướng dẫn đầy đủ thủ tục cho khách hàng. | | | | | |

| | | | | | | |
|----------|---|--|--|--|--|--|
| 2 | Nhân viên luôn giải đáp nhanh chóng các yêu cầu của khách hàng. | | | | | |
| 3 | Nhân viên nhiệt tình, thân thiện với khách hàng. | | | | | |
| 4 | Nhân viên đối xử với khách hàng đúng mực. | | | | | |
| 5 | Nhân viên đối xử công bằng giữa các khách | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-------|--|--|--|--|--|
| | hàng. | | | | | |
|--|-------|--|--|--|--|--|

Câu 3: Anh/chị đánh giá nợ thế nào về tiện ích của sản phẩm cho vay ngắn hạn?

| STT | Nội dung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|-------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | Mức lãi suất hấp dẫn | | | | | |
| 2 | Phí hợp lý | | | | | |
| 3 | Thủ tục đơn giản, nhanh chóng | | | | | |
| 4 | Nhiều chương trình ưu đãi | | | | | |

Câu 4: Anh//chị đánh giá nợ thế nào về các tiêu chí của sản phẩm cho vay ngắn hạn?

| STT | Nội dung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|-------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | Lãi suất | | | | | |
| 2 | Phí | | | | | |
| 3 | Ưu đãi kèm theo | | | | | |
| 4 | Dịch vụ khách hàng | | | | | |
| 5 | Bảo mật thông tin | | | | | |
| 6 | Thủ tục, hồ sơ kèm theo | | | | | |

Em xin chân thành cảm ơn Anh/Chị!