Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

HỌC VIÊN NGÂN HÀNG

———o0o———

PHÁT TRIỂN CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH TRUNG HÒA NHÂN CHÍNH

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

HỌC VIÊN NGÂN HÀNG

_____o0o_____

PHÁT TRIỂN CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH TRUNG HÒA NHÂN CHÍNH

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số:

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS.

XÁC NHẬN CỦA
CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

XÁC NHẬN CỦA CHỦ TỊCH HĐ
CHẤM LUẬN VĂN

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Hà Nội – 2016

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan toàn bộ nội dung của luận văn: "***Phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính*** " là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các số liệu trích dẫn trung thực. Luận văn không trùng lặp với các công trình nghiên cứu tương tự khác.

Hà Nội, ngày 07 tháng 05 năm 2016

Tác giả luận văn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

LỜI CẢM ƠN

Việc hoàn thành luận văn thạc sĩ đã giúp cho tôi tiếp thu được những kiến thức bổ ích, những bài học quý giá và phương pháp nghiên cứu khoa học gắn liền giữa lý thuyết và hoạt động thực tiễn. Những kiến thức, phương pháp mà tôi tiếp thu từ các môn học của Chương trình Thạc sĩ Tài chính Ngân hàng tại Học Viên Ngân Hàng đã giúp tôi rất nhiều trong việc hoàn thành luận văn này cũng như giải quyết những công việc của tôi trong thời gian tới.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo Học Viên Ngân Hàng đã tận tình giảng dạy và giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, nghiên cứu. Tôi xin được bày tỏ lòng cảm ơn tới TS. Trần Thị Vân Anh đã tận tình hướng dẫn, đóng góp ý kiến giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp này. Tôi cũng xin chân thành cảm ơn toàn thể cán bộ nhân viên của VPBank Trung Hòa Nhân Chính đã nhiệt thành hợp tác trong thời gian tôi thực hiện luận văn này.

Song trong quá trình thực hiện luận văn tốt nghiệp, do kiến thức vẫn còn hạn chế nên không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các thầy cô và bạn đọc để bài viết được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 05 năm 2016

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT i

DANH MỤC CÁC BẢNG ii

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ iv

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ iv

LỜI MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ 6

1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu 6

1.2. Cơ sở lý luận về cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ 10

1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của doanh nghiệp vừa và nhỏ 10

1.2.2. Tổng quát về cho vay tín chấp và vai trò của tín dụng ngân hàng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ 12

1.2 3.Phát triển cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ 22

1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ 27

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU 34

2.1. Nội dung nghiên cứu 34

2.2. Quy trình nghiên cứu 35

2.3. Phương pháp nghiên cứu 36

2.3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu 36

2.3.2. Phương pháp phân tích 38

2.3.3. Phương pháp so sánh 38

2.3.4. Phương pháp điều tra khảo sát 39

2.3.5. Phương pháp hỏi ý kiến chuyên gia 41

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.4. Diễn giải kết quả, kết luận và kiến nghị 41

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

– CHI NHÁNH TRUNG HÒA NHÂN CHÍNH 43
3.1. Khái quát về Ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính 43
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển 43
3.1.2. Cơ cấu tổ chức 45
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính ... 46
3.2. Hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính 52
3.2.1. Chính sách cho vay tín chấp tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính 52
3.2.2. Nguyên tắc cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ 53
3.2.3. Các sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính. 54
3.2.4. Thực trạng phát triển cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ 58
3.2.5. Kết quả khảo sát các ý kiến đánh giá về thực trạng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính- VPBank.66
3.3. Đánh giá sự phát triển của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính 69
3.3.1 Kết quả đã đạt được 69
3.3.2. Những tồn tại hạn chế 71
3.3.3. Nguyên nhân 72
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH TRUNG HÒA NHÂN CHÍNH 76
4.1. Định hướng phát triển 76

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

4.1.1. Đị h hướ ng chung của ngân hàng 76

4.1.2. Định hướng của chi nhánh 77

4.2. Giải pháp 78

4.2.1. Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng và phải bảo đảm quy trình vay đúng tiêu chuẩn, chặt chẽ 78

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

4.2.2. Giải pháp mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ *80*

4.2.3. Các giải pháp để phát triển trình độ và nghiệp vụ của cán bộ tín dụng *81*

4.2.4. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát sau vay *85*

4.3. Một số kiến nghị 87

4.3.1 Kiến nghị đối vớ i Nhà nướ c *87*

4.3.2 Kiến nghị đối vớ i Ngân hà ng Nhà nướ c *88*

4.3.3 Kiến nghi đội vớ i Ngân hà ng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng *88*

KẾT LUẬN 91

TÀI LIỆU THAM KHẢO 92

PHỤ LỤC

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên Nghĩa
1	DN	Doanh nghiệp
2	KH	Khách hàng
3	KNDN	Khách hàng doanh nghiệp
4	Micro	Siêu nhỏ
5	Middle	Trung bình
6	Small	Nhỏ
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	SME	Doanh nghiệp Vừa và Nhỏ
9	THNC	Trung Hòa Nhân Chính
10	TMCP	Thương mại cổ phần
11	TSBD	Tài sản bảo đảm
12	VPBANK	Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	Bảng	Nội dung	Trang
1	Bảng 1.1	Tiêu chí phân loại doanh nghiệp vừa và nhỏ	11
2	Bảng 2.1	Bảng phương pháp nghiên cứu	35
3	Bảng 3.1	Tình hình huy động vốn tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính	47
4	Bảng 3.2	Tình hình sử dụng vốn tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính	49
5	Bảng 3.3	Kết quả hoạt động kinh doanh từ 2012 - 2015	52
6	Bảng 3.4	Xếp hạng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Vpbank	53
7	Bảng 3.5	Hạn mức cho vay không có TSĐB dành cho khách hàng SME	56
8	Bảng 3.6	Mức vay thấu chi tài khoản dành cho khách hàng SME	57
9	Bảng 3.7	Hạn mức vay tín chấp qua thẻ tín dụng dành cho khách hàng SME	58
10	Bảng 3.8	Số lượng khách hàng doanh nghiệp vay tín chấp tại Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính	58
11	Bảng 3.9	Dư nợ cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp SME tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính	60
12	Bảng 3.10	Dư nợ nợ xấu khách hàng doanh nghiệp SME so với dư nợ tín dụng cho vay tín chấp KH SME	61
13	Bảng 3.11	Bảng doanh thu từ hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính	62

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

14	Bảng 3.12	Bảng so sánh hoạt động cho vay tín chấp KH SME chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính (THNC) và chi nhánh Trần Thái Tông (TTT)	63
15	Bảng 3.13	Bảng so sánh hoạt động hai chi nhánh khác hệ thống ngân hàng	65
6	Bảng 3.14	Bảng tổng hợp ý kiến khách hàng	66
17	Bảng 3.15	Bảng tổng hợp ý kiến cán bộ tín dụng	67

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

STT	Sơ đồ	Nội dung	Trang
1	Sơ đồ 2.1	Quy trình nghiên cứu luận văn	35
2	Sơ đồ 2.2	Quy trình thu thập dữ liệu sơ cấp	37
3	Sơ đồ 3.1	Mô hình tổ chức VPBank Trung Hòa Nhân Chính	45

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

STT	Biểu	Nội dung	Trang
1	Biểu 3.1	Doanh số cho vay thu nợ tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính	49
2	Biểu 3.2	Dư nợ cho vay tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính	50
3	Biểu 3.3	Tỷ trọng các nhóm nợ tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính	51

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) có vị trí rất quan trọng trong nền kinh tế mỗi nước, kể cả các nước có trình độ phát triển cao. Trong xu thế hội nhập và toàn cầu hoá như hiện nay thì các nước đều chú ý hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ nhằm huy động tối đa các nguồn lực và tăng sức cạnh tranh của sản phẩm. Trong các loại hình sản xuất kinh doanh ở nước ta hiện nay doanh nghiệp vừa và nhỏ có sức lan toả trong mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Theo báo cáo " Báo cáo rà soát số lượng doanh nghiệp năm 2015" của Tổng cục Thống kê thì doanh nghiệp vừa và nhỏ tại thời điểm năm 31/12/2015 chiếm hơn 90% (xếp theo tiêu chí lao động) tổng số các doanh nghiệp thuộc các hình thức: Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp tư nhân, Công ty cổ phần, Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Như vậy có thể nói rằng hầu hết các doanh nghiệp ngoài quốc doanh tại Việt Nam là doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Trải qua giai đoạn khủng hoảng năm 2008, nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đang có dấu hiệu khởi sắc, bằng chứng là hàng loạt các chỉ số như tốc độ tăng trưởng GDP trong 4 năm (2012 đến 2015) đều tăng năm sau caohơn năm trước, chỉ số giá tiêu dùng CPI cũng đang ở mức rất thấp v.v. Cùng với sự hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế quốc tế như hình thành Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC); Hiệp định đối tác kinh tế toàn diện khu vực giữa 10 nước ASEAN và 6 nước đối tác (RCEP); Hiệp định thương mại tự do với Liên minh châu Âu; Hiệp định Đối tác xuyên Thái Bình Dương (TPP); Hiệp định thương mại tự do Việt Nam – Hàn Quốc; tiếp tục cắt giảm thuế quan theo cam kết tham gia Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) v.v. đã mở ra cho doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam vận hội mới để hội nhập và phát triển, thị trường xuất khẩu các mặt hàng truyền thống của nước ta được mở rộng như: các mặt hàng nông, lâm, thủy sản, dệt may, da giày v.v. Khi hội nhập, cơ hội cho Doanh nghiệp Việt Nam rất nhiều, song thách thức đặt ra thì vô cùng lớn. Các doanh nghiệp Việt Nam đang bị đặt trước áp lực

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cạnh tranh rất lớn từ các tổ chức tài chính và doanh nghiệp trên thế giới. Để một doanh nghiệp vừa và nhỏ hoạt động thuận lợi trong môi trường cạnh tranh đó thì vấn đề vốn, tài chính là một vấn đề quan trọng. Hiện nay, mỗi ngân hàng đều có tiêu chí riêng về tài sản bảo đảm, tuy nhiên các tiêu chí này đều khiến hầu hết các doanh nghiệp vừa và nhỏ đều gặp khó khăn trong quá trình tiếp cận vốn từ các ngân hàng, các sản phẩm tín chấp là lối thoát cho doanh nghiệp trong tình trạng bế tắc về nguồn vốn.

Với mong muốn đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng tín dụng lên cao hơn, ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) ngoài việc cung cấp các sản phẩm cho vay truyền thống là các sản phẩm vay có tài sản bảo đảm, trong thời gian gần đây ngân hàng đã có những chiến lược hoạch định cụ thể để phát triển dịch vụ của mình, nhằm chiếm lĩnh thị trường cho vay tín chấp. Tuy nhiên việc mở rộng phát triển các dịch vụ tín dụng tín chấp cho doanh nghiệp vừa và nhỏ tại VPBank nói chung và chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính nói riêng vẫn chưa chuyển biến mạnh mẽ, vẫn chưa được nhiều khách hàng biết đến do quy trình thẩm định còn phức tạp và hệ thống tiêu chí đánh giá còn chưa rõ ràng. Bằng chứng là chi nhánh vẫn chưa khai thác hết các khách hàng hàng hiện hữu của chi nhánh (Theo khảo sát của tác giả mới gần 70% khách hàng đang có của chi nhánh có biết đến sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ) và chi nhánh cũng đang đối mặt với vấn đề nợ xấu tăng lên qua các năm. Dưới sức ép về tăng trưởng tín dụng cũng như nâng cao năng lực cạnh tranh thì việc phát triển hoạt động cho vay tín chấp đối với loại hình doanh nghiệp SME càng cần thiết hơn.

Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã thành lập Trung tâm khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ riêng biệt với mục tiêu là chi nhánh trọng điểm của VPBank trong dự án phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ. Kể từ khi áp dụng cho vay tín chấp không tài sản bảo đảm đến nay, Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã gặt hái được nhiều thành công từ việc gia tăng dư nợ tín dụng, tuy nhiên đi cùng với đó là những rủi ro hiện hữu và rủi ro tiềm ẩn từ việc thực thi chính sách tín dụng này như nợ xấu.

Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính thuộc khối khách hàng Doanh Nghiệp

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

vừa và nhỏ của VPBank nằm tại vùng 1 trung tâm Hà Nội với tổng dư nợ năm 2015 gần 1.000 tỷ đồng tuy nhiên dư nợ tín chấp chỉ chiếm khoảng 5% tổng dư nợ toàn trung tâm, lượng khách hàng khai thác trong khu vực chưa triệt để. So với tiềmnăng phát triển hoạt động cho vay tín chấp tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính thì các chỉ tiêu về hoạt động này còn khá thấp cần có các giải pháp đột phá cả về số lượng lẫn chất l ượng nhằm góp phần quan trọng vào sự phát triển của ngân hàng VPBank nói chung và chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính nói riêng trong giai đoạn nền kinh tế khó khăn như hiện nay. Đây cũng là lúc chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính nhìn nhận và đánh giá lại một cách trung thực, hiệu quả từ cho vay tín chấp của mình để đưa ra các biện pháp quản trị hữu hiệu, xác định phương hướng pháttriển một cách an toàn và hiệu quả.

Trên cơ sở nhận định đó, qua thời gian làm việc thực tế tại Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính tác giả đã lựa chọn nghiên cứu đề tài *"Phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính"* nhằm tìm ra những hướng đi mới để lĩnh vực hoạt động tín chấp doanh nghiệp có bước phát triển mạnh mẽ hơn cũng như khắc phục những hạn chế hiện nay.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiêncứu

Mục tiêu nghiên cứu: Tìm hiểu hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng –chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính. Qua đó đề xuất một số giải pháp để hoàn thiện hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh cho chi nhánh nói riêng và cho Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng nói chung.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Nghiên cứu lý luận và thực tiễn hoạt động cùng các tiêu chí đánh giá các dịch vụ cho vay tín chấp doanh nghiệp .

- Nghiên cứu tình hình, thực trạng hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính.

- Đánh giá những ưu điểm và tồn tại trong phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại chi nhánh, từ đó đưa ra đánh giá chung.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Đề xuất định hướng và giải pháp phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh, nâng cao sức cạnh tranh của chi nhánh.

- Thực trạng phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính như thế nào?

- Cần thực hiện những giải pháp nào để phát triển hoạt động này?

3. **Đối tượng phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài: là hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ. Ở trong luận văn này hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp được tác giả hiểu là vay không có tài sản bảo đảm dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi Nhánh Trung Hòa Nhân Chính

Phạm vi nghiên cứu của đề tài: Luận văn nghiên cứu hoạt động cho vay tín chấp của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính.

Thời gian nghiên cứu: Giai đoạn từ năm 2013-2015

4. **Những đóng góp mới của đề tài**

Trên cơ sở nghiên cứu chi tiết các kết quả nghiên cứu trước đây đề tài tiếp tục nghiên cứu tình hình phát triển dịch vụ cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính với những đóng góp dự kiến sau:

- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính dựa trên các tiêu chí như: tổng dư nợ hoạt động cho vay tín chấp, số hợpđồng khách hàng mới phát sinh, tỷ lê phát sinh nợ quá hạn và số lợi nhuận đem lại để từ đó thấy được những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn đọng và nguyên nhân của những vấn đề này.

- Đề xuất những định hướng phát triển mới trong hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh

Trung Hòa Nhân Chính như:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tập trung phát triển và mở rộng thêm các sản phẩm dịch vụ cho vay tín chấp

Mở rộng thêm các đối tượng vay, thu hút thêm nhiều đối tượng doanh nghiệp kinh doanh các ngành nghề đa dạng và chứng minh được tài chính tốt ;

Phát triển thêm dịch vụ chăm sóc khách hàng lưu động, đào tạo chuyên sâu cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhằm tăng tính ưu việt và cạnh tranh về dịch vụ với các ngân hàng khác ;

Hạn chế các thủ tục vay rườm rà, rút ngắn hơn thời gian thẩm định để kịp thời đáp ứng được nhu cầu vốn cũng như nhu cầu chi tiêu của doanh nghiệp ;

5. **Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu và kêt luận, luận văn gồm các nội dung chính sau đây :

Chương 1 : Tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý luận về cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ

Chương 2 : Phương pháp và thiết kế nghiên cứu

Chương 3 : Thực trạng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

Chương 4 : Giải pháp phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Trong nền kinh tế thị trường sự tồn tại và phát triển của các doanh nghiệp vừa và nhỏ là một tất yếu khách quan và cũng như các loại hình doanh nghiệp khác trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp này cũng sử dụng vốn tín dụng ngân hàng để đáp ứng nhu cầu thiếu hụt vốn cũng như để tối ưu hoá hiệu quả sử dụng vốn của mình. Tại Việt Nam, doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) chiếm tỷ trọng khá lớn, hoạt động trên mọi vùng miền nhưng cũng gặp không ít khó khăn về vốn. Cửa ngân hàng hiện nay dường như đã mở rộng đối với nhóm doanh nghiệp này với hàng loạt những chương trình ưu đãi từ phía ngân hàng.

Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) luôn xác định doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) là một phân khúc khách hàng quan trọng đối với sự tăng trưởng chiến lược dài hạn của ngân hàng. VPBank đã dành nhiều chính sách ưu đãi nhằm giúp doanh nghiệp SME dễ dàng tiếp cận nguồn vốn giá rẻ như áp dụng mức lãi suất hợp lý, giảm phí các dịch vụ tài khoản, thanh toán, ngân hàng điện tử v.v. Tuy nhiên dòng tiền hoạt động rất quan trọng đối với các doanh nghiệp SME, họ rất dễ nhạy cảm và tổn thương nếu đột nhiên đối mặt với sự thiếu hụt dòng tiền, họ cũng không dễ tiếp cận vốn ngân hàng nếu không có tài sản thế chấp tốt, hoặc tài sản được định giá thấp, hiện nay càng có thêm những kênh dẫn vốn mới cho khối doanh nghiệp này, đặc biệt là bằng hình thức tín chấp.

VPBank bắt đầu thí điểm cho vay tín chấp doanh nghiệp từ năm 2014 và chính thức triển khai vào đầu năm 2015. Đến nay, đây là dòng sản phẩm cho vay có tốc độ tăng trưởng nhanh nhất trong danh mục sản phẩm cho vay doanh nghiệp của ngân hàng, tăng trưởng tới 120% so với cuối năm 2014. VPBank đặt mục tiêu sẽ phân phối sản phẩm này đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ tăng trưởng tốt mà thông thường không thể tiếp cận vốn vay của ngân hàng. VPBank cũng kì vọng tỷ trọng dòng sản phẩm này sẽ chiếm một tỷ trọng nhất định trong tổng danh mục cho vay. Khó có thể

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nói VPBank là ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ, tuy nhiên tại thời điểm hiện tại VPBank là một trong những ngân hàng tiên phong trong vai trò thúc đẩy sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ. Kết quả là VPBank đã đạt được nhiều thành tựu nổi bật, tuy nhiên việc đòi hỏi có những cải tiến và những bước chuyển biến tích cực hơn là không bao giờ kết thúc, nhất là đối với một địa bàn giàu tiềm năng như thị trường thành phố Hà Nội-nơi tập trung rất rất nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ, những khách hàng tiềmnăng.

Hiện nay điều kiện để doanh nghiệp được vay tín chấp ở VPBank mới chỉdừng lại ở những ngành tăng trưởng nhanh, có đơn hàng ổn định, đối tác tốt sau đó dựa vào lịch sử tín dụng và hành vi trả nợ trong quá khứ, ngân hàng sẽ quyết định cấp tín dụng hay không tuy nhiên trong bối cảnh kinh tế khó khăn và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng với nhau là khá mạnh mẽ, để có thể tồn tại, thích nghi và phát triển ngân hàng cần có những chiến lược mới, những bước đi mới để phát triển hoạt động này mà không bị các rào cản về rủi ro ngáng đường. Để làm được điều đó cần có sự nghiên cứu sâu hơn về các tiêu chí đánh giá xếp hạng doanh nghiệp và thống nhất về quy trình thẩm định để rút ngắn thời gian chờ đợi vốn cho doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Trước đây cũng đã có những đề tài nghiên cứu về hoạt động cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ cụ thể như sau :

Lê Văn Cử (2013), "*Giải pháp phát triển tín dụng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phát triển Thành Phố Hồ Chí Minh – Chi nhánh Thăng Long"*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Học Viện Ngân Hàng. Luận văn đã hệ thống hóa một cách toàn diện cơ sở lý luận, các tiêu chí đánh giá được đưa ra rất cụ thể và rõ nét để làm căn cứ phân tích sâu hơn trong việc đánh giá hoạt động tín dụng của chi nhánh, tuy nhiên đây là các tiêu chí đánh giá hoạt động tín dụng của doanh nghiệp vừa và nhỏ nói chung bao gồm cả hình thức vay có tài sản bảo đảm, không đánh giá và phân tích được hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa nhỏ. Luận văn chưa đưa ra được những giải pháp đặc trưng để phát triển hoạt động vay tín chấp.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nguyễn Thị Hoàn (2011), "*Phát triển tín dụng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hà Tây*",

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế Quốc Dân. Luận văn đã trình bày khá chi tiết việc áp dụng các chỉ tiêu phát triển doanh nghiệp để phân tích tình hình phát triển của chi nhánh và đưa ra được những phương án, những giải pháp để phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tuy nhiên các phương pháp vẫn mang tính vĩ mô, chưa đi sâu vào việc đưa ra những phương pháp cụ thể. Thêm vào đó trong phần phân tích hoạt động kinh doanh của chi nhánh lại phân tích quá sâu về hoạt động huy động vốn và quy mô nguồn vốn của chi nhánh mà theo tác giả là không cần thiết đối với đề tài này. Luận văn cũng đã được làm tại thời điểm năm 2011 nên các phương pháp cũng như điều kiện áp dụng đến thời điểm này cũng không còn phù hợp với tình hình kinh tế cũng như tình hình chi nhánh.

Huỳnh Thu Hiền (2012), "*Giải pháp hạn chế rủi ro tín dụng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh ngân hàng thương mại tại Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Quảng Ngãi",* Luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế Đà Nẵng. Luận văn đưa ra được những phương án khá tốt, khá chi tiết vềcác phương pháp hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng đối với hoạt động cho vay doanh nghiệp, các phương pháp đưa ra đều khá sát với tính hình thực trạng thực tế tại ngân hàng qua đó có thể giúp ngân hàng giải quyết các vấn đề còn tồn tại. Thêm vào đó đề tài cũng đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu tổng hợp, so sánh giữa các ngân hàng để tổng hợp và đưa ra những phương án, phương pháp tối ưu nhằm phát triển tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tuy nhiên do phạm vi nghiêncứu của đề tài chuyên về hạn chế rủi ro nên chưa phân tích sâu về các giải pháp thiên về phát triển.

Nguyễn Thị Lam (2009) *"Phát triển cho vay tín chấp, không tài sản đảm bảo, thực trạng và giải pháp tại chi nhánh ngân hàng thương mại cổ phần ngoài quốc doanh VPBank 97 Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội"* luận văn thạc sỹ, Học viện Tài Chính. Luận văn đã đưa ra được những khái niệm cơ bản về nghiệp vụ cho vay tín chấp, cách thức phân loại và các sản phẩm của hoạt động cho vay tín chấp một

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cách khá chi tiết và cụ thể. Tuy nhiên sang đến phần phân tích thực trạng hoạt động cho vay tín chấp tại VPBank thì luận văn trên chưa thực sự nêu được

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

đúng thực trạng của hoạt động cho vay tín chấp tại VPBank mà chỉ đơn thuần đưa ra những con số qua các năm mà chưa phân tích được ý nghĩa của những con số đó. Luận văn chưa thực sự áp dụng các phương pháp nghiên cứu chuẩn để phân tích, chưa biểu thị được các con số trên biểu đồ, đồ thị khiến những số liệu thống kê không có nhiều ý nghĩa, điều này khiến đề tài rơi vào tình trạng chung chung và chưa thực sự rõ ràng. Thêm vào đó số liệu của luận văn không còn mới và định hướng phát triển của Vpbank đã thay đổi nên luận văn đã không còn phù hợp.

Võ Đức Toàn (2012)“ *Tín dụng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng thương mại cổ phần trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh*”, Luận văn tiến sĩ kinh tế, Đại học Ngân Hàng TP Hồ Chí Minh. Luận văn đã hệ thống rất chi tiết cơ sở lý luận và đưa ra các giải pháp rất thực tế phù hợp để áp dụng cho các ngân hàng thương mại cổ phần. Tuy nhiên phạm vi nghiên cứu của đề tài cùng với đối tượng phân tích khá rộng chưa thực sự đánh giá chính xác được tình hình hoạt động của chi nhánh cụ thể.

Nguyễn Thị Nga (2014) “*Chất lượng cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Thăng Long”*, Luận văn thạc sĩkinh tế, Đại học quốc gia Hà Nội. Luận văn đã đưa ra được cái nhìn tổng quát về hoạt động tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại một chi nhánh của ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín trong cùng một quy mô với chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính mà tác giả dự kiến nghiên cứu. Tuy nhiên các giải pháp mà luận văn đưa ra đã không phù hợp để áp dụng phát triển với ngân hàng VPBank do chính sách, định hướng phát triển và nguồn lực của 2 ngân hàng là không giống nhau.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Đoàn Thế Mạnh (2013) "*Cho vay tín chấp tại chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Quảng Ninh- Thực trạng và giải pháp",* Luận văn thạc sĩ kinh tế, Đại học Ngoại Thương. Luận văn đã nêu lên được tính cấp thiết của đề tài, làm rõ cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp mà tác giả đang nghiên cứu. Tuy nhiên luận văn chưa tập trung nghiên cứu sâu về hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp tại chi nhánh mà đang đánh giá tổng quát hoạt động cho vay tín chấp, điều này dẫn đến việc phân tích và đưa ra các giải pháp chưa thực sự sát với đối tượng khách hàng doanh nghiệp.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhìn chung các đề tài đều đã đưa ra được tổng quan cái nhìn cơ bản về cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng như đưa ra được các phương hướng phát triển

hoạt động cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ tuy nhiên đều chưa đi sâu vào phân tích hoạt động cho vay tín chấp cũng như chưa bám sát được tình hình kinh doanh của

chi nhánh để xác định được tiềm năng, khả năng phát triển, xác định được xuthế phát triển để đưa ra giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tín chấp phù hợp với chi nhánh, cụ thể ở đây là VPBank Trung Hòa Nhân Chính. Số liệu của các luận văn này đều khá cũ chưa cập nhật được tình hình biến động của thị trường tài chính ngân hàng những năm gần đây nên một số giải pháp đưa ra đã không còn mới và không còn phù hợp nữa. Thêm vào đó, mỗi tác giả với đề tài của mình đều có những phong cách riêng về nội dung, hình thức thể hiện cũng như định hướng đề tài hoàn toàn khác nhau tùy thuộc vào thời điểm nghiên cứu, hoàn cảnh kinh tế - xã hội, đối tượng nghiên cứu, mục đích nghiên cứu v.v.

Hiện tại các luận văn trước đây mới chỉ tập trung chỉ yếu vào hoạt động cho vay có tài sản bảo đảm, hơn nữa sản phẩm tín chấp dành cho doanh nghiệp có tuổi đời khá ít, khá mới mẻ và rất phức tạp nên chưa thực sự được quan tâm,và chưa cómột luận văn nào chi tiết được phân tích và đánh giá hiệu quả và phát triển hoạt động này, do đó tác giả muốn thông qua luận văn này đánh giá lại các tiêu chí cho vay tín chấp tại ngân hàng VPBank nói chung và cụ thể hơn là chi nhánh VPBank Trung Hòa Nhân Chính nói riêng, đưa ra giải pháp phát triển hơn nữa hoạt động này để vay tín chấp là một trong các hoạt động hiện thực hóa cam kết "đồng hành cùng doanh nghiệp vừa và nhỏ" của VPBank trong năm 2016 và để tiến tới danh hiệu "Ngân hàng dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ tốt nhất Việt Nam 2016".

1.2. Cơ sở lý luận về cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ

1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của doanh nghiệp vừa và nhỏ

1.2.1.1. Khái niệm doanh nghiệp vừa và nhỏ

Theo Thông tư số 16/2013/TT-BTC ban hành ngày 08/02/2013 thì doanh nghiệp vừa và nhỏ được nhận dạng như sau: Doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ, bao gồm cả chi nhánh, đơn vị trực thuộc nhưng hạch toán độc lập, hợp tác xã (sử

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

dụng dưới 200 lao động làm việc toàn bộ thời gian năm và có doanh thu không quá 20 tỷ đồng)

Theo Nghị định 56/2009/NĐ - CP ban hành ngày 30/06/2009 thì doanh nghiệp nhỏ và vừa là cơ sở kinh doanh đã đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật, được chia thành ba cấp: siêu nhỏ, nhỏ, vừa theo quy mô tổng nguồn vốn (tổng nguồn vốn tương đương tổng tài sản được xác định trong bảng cân đối kế toán của doanh nghiệp) hoặc số lao động bình quân năm (tổng nguồn vốn là tiêu chí ưu tiên), cụ thể như sau:

Bảng 1.1: Tiêu chí phân loại doanh nghiệp vừa và nhỏ

Quy mô / Khu vực	DN siêu nhỏ		DN nhỏ		Doanh nghiệp vừa	
	Số lao động (người)	Tổng nguồn vốn(tỷ đồng)	Số lao động (người)	Tổng nguồn vốn (tỷ đồng)	Số lao động (người)	
Nông, lâm nghiệp và thủy sản	<10	<20	10 - 200	20-100	200-300	
Công nghiệp và xây dựng	<10	<20	10 - 200	20-100	200-300	
Thương mại và dịch vụ	<10	<10	10-50	10-50	50-100	

(Nguồn: Nghị Định 56/2009/NĐ- CP ngày 30/06/2009 về việc trợ giúp phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ)

1.2.1.2. Đặc điểm của doanh nghiệp vừa và nhỏ

Ưu điểm:

Doanh nghiệp vừa và nhỏ có quy mô vốn nhỏ nên việc thành lập tương đối dễ dàng và thuận tiện, bộ máy tổ chức sản xuất kinh doanh và quản lý gọn nhẹ, tiết kiệm được chi phí. Việc hoạt động của doanh nghiệp khá độc lập tự chủ do có ít lao

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

động, doanh nghiệp có thể dễ dàng thỏa thuận về tiền lương và điều chỉnh hoạt động sản xuất khi cần thiết.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Doanh nghiệp vừa và nhỏ có quy mô nhỏ cả về vốn và lao động nên giúp cho các doanh nghiệp này hoạt động một cách linh hoạt, dễ dàng thích ứng với biến động thị trường, có khả năng tiếp cận và đáp ứng các nhu cầu nhỏ lẻ tốt hơn so với doanh nghiệp lớn. Đồng thời có thể nhanh chóng tiếp cận các công nghệ mới hiện đại để nâng cao năng lực cạnh tranh cũng như theo kịp nhu cầu của thị trường.

Nhược điểm:

Doanh nghiệp vừa và nhỏ có năng lực tài chính hạn chế, gây bất lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Muốn cho quá trình sản xuất được thuận lợi thì doanh nghiệp buộc phải tiếp cận các nguồn vốn tín dụng. Tuy nhiên, do quy mô nhỏ, thiếu tài sản thế chấp, năng lực tài chính, năng lực quản lý, điều hành chưa cao nên việc vay vốn từ ngân hàng cũng như trên thị trường tài chính gặp rất nhiều khó khăn.

Do quy mô của doanh nghiệp nhỏ nên không hấp dẫn được các lao động có trình độ cao. Vì vậy năng suất lao động tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ thường thấp hơn các doanh nghiệp lớn. Tuy nhiên, bộ phận doanh nghiệp này giải quyết công ăn việc làm cho một số lượng lớn lao động nhàn rỗi trong xã hội, vì vậy góp phần giải quyết tình trạng thất nghiệp trong nền kinh tế vẫn được xem là vấn đề bức xúc của các nước đang phát triển.

1.2.2. Tổng quát về cho vay tín chấp và vai trò của tín dụng ngân hàng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ

1.2.2.1. Khái niệm cho vay tín chấp

Theo định nghĩa của PGS.TS Mai Văn Bạn (2010 : "Cho vay tín chấp là việc tổ chức tín dụng cho khách hàng vay vốn không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba. Tổ chức tín dụng khi cho vay vốn chỉ dựa vào uy tín của Khách hàng để xem xét cho vay. Khách hàng có uy tín là khách hàng có năng lực tài chính lành mạnh, trung thực trong kinh doanh, quản trị kinh doanh có hiệu quả, có tín nhiệm với tổ chức tín dụng trong sử dụng vốn vay và trả nợ gốc lãi"

Như vậy có thể hiểu là: cho vay tín chấp đối với doanh nghiệp là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng doanh nghiệp một khoản tiền để sử dụng và mục đích xác định trong một thời gian nhất

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc, lãi và được bảo dảm bằng sự tín nhiệm, không cần có tài sản thế chấp

Theo Nghị Định 85/2003/NĐ-CP ngày 25/10/2003 của Chính phủ thì những khách hàng vay tín chấp phải có đủ những điều kiện sau đây:

Sử dụng vốn vay có hiệu quả, trả nợ gốc, lãi vốn vay đúng hạn

Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, phục vụ khả thi hiệu quả đúng với quy định của pháp luật

Có khả năng tài chính để trả nợ vay

Từ khái niệm trên ta thấy rằng cho vay tín chấp có tài sản bảo đảm chính là sự tín nhiệm giữa người cho vay (ngân hàng, tổ chức tín dụng) và người vay. Do đó, việc thực thi các chính sách cho khách hàng vay vốn tín chấp đã tạo ra được sự liên kết vô hình giữa ngân hàng và khách hàng khiến cho các khách hàng trở nên trung thành hơn và hợp tác hơn.

Bởi vì cho vay tín chấp là hoạt động sinh lời lớn song rủi ro cao nhất cho NHTM nên để có một món cho vay đạt chất lượng thì các NHTM thường đưa ramột quy trình phân tích khách hàng chặt chẽ. Rủi ro từ cho vay có rất nhiều nguyên nhân đều có thể gây ra tổn thất, làm giảm thu nhập của ngân hàng. Có nhiều khoản cho vay mà tổn thất có thể chiếm phần lớn vốn chủ sở hữu, đẩy ngân hàng đến phá sản. Do vậy các ngân hàng thường cân nhắc kĩ lưỡng, ước lượng khả năng rủi ro vàsinh lời khi quyết định cho vay. Đó chính là quá trình phân tích trước và trong khi cho vay. Mục tiêu của phân tích cho vay là xác định rủi ro và các biện pháp hạn chế rủi ro. Nội dung của phân tích cho vay là thu thập và phân tích thông tin nhằm xác định những nội dung như: uy tín, tư cách pháp lý, sức mạnh tài chính, khả năng thanh toán của người vay v.v. trong quá khứ, hiện tại và tương lai và hiệu quả của dự án v.v.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

1.2.2.2. Phân loại hoạt động cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

Việc phân loại các hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại giúp cho ngân hàng có những phương pháp quản lý các khoản vay hiệu quả. Có nhiều cách phân loại cho vay tín chấp, để phục vụ cho nghiên cứu của luận văn thì dưới

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

đây tác giả xin đề cập phân loại các khoản cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ theo tiêu chí là: căn cứ vào hình thức cho vay và căn cứ vào phương thức hoàn trả.

a. Căn cứ vào hình thức cho vay

Cho vay tín chấp bổ sung vốn lưu động

Đây là hình thức cho vay không có tài sản bảo đảm với mục đích bổ sung vốn kinh doanh và mua sắm tài sản cố định theo phương thức cho vay từng lần và là hình thức đơn giản phổ biến nhất trong loại hình cho vay tín chấp doanh nghiệp. Quy trình cho vay của hình thức này được thực hiện như cho vay có tài sản bảo đảm bình thường tuy nhiên có sự khác biệt là khách hàng doanh nghiệp không mất thời gian và chi phí thẩm định tài sản bảo đảm thay vào đó ngân hàng chỉ cần thẩm định khả năng tài chính của doanh nghiệp và phương án vay là có thể phê duyệt khoản vay.

Cho vay thấu chi qua tài khoản

Phương thức thấu chi qua tài khoản đối với Khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ theo đó ngân hàng chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại ngân hàng trong một thời hạn (khoảng thời gian) nhất định theo các điều kiện, thủ tục cụ thể. Thời hạn hạn mức thấu chi được xác định cho từng trường hợp cụ thể, tùy theo nhu cầu, đặc điểm, uy tín và năng lực tín dụng của từng Khách hàng nhưng không quá 12 tháng và không dài hơn thời hạn còn lại của hạn mức vay vốn lưu động mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng. Khách hàng chỉ được sử dụng hạn mức thấu chi thông qua phương thức duy nhất là chuyển khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp để thanh toán các chi phí theo đúng mục đích sử dụng đã cam kết với ngân hàng. Khách không được thực hiện thấu chi bằng phương thức rút tiền mặt. Ngân hàng chuyển khoản trực tiếp vào tài khoản của đối tác mà khách hàng cần thanh toán đối với các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ như séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi. Khách hàng có thể thực hiện thấu chi qua dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc tại các Đơn vị kinh doanh thuộc hệ thống của ngân hàng.

Cho vay qua tài khoản thẻ tín dụng quốc tế

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thẻ tín dụng là hình thức chi tiêu trước trả tiền sau, trong đó khách hàng được cấp một mức vay nhất định và sẽ chi tiêu theo không vượt quá hạn mức đó và khách hàng chỉ bị tính lãi sau kỳ sao kê của mỗi tháng 15 ngày. Thẻ tín dụng quốc tế là chương trình hỗ trợ doanh nghiệp vay vốn nhanh chóng với thủ tục đơn giản nhất trong các hình thức. Doanh nghiệp có thể sử dụng thẻ tín dụng để quay vòng vốn một cách nhanh chóng và được hưởng thời gian không chịu lãi suất nếu khách hàng có nguồn tiền về ổn định.

b. ***Căn cứ vào các phương thức hoàn trả***

❖ Cho vay trả góp

Là khoản cho vay ngắn hạn hoặc trung hạn được thanh toán làm nhiều lần liên tiếp (thường theo tháng hoặc quý). Khoản cho vay được trả làm nhiều lần theo thỏa thuận giữa ngân hàng và doanh nghiệp, phương thức này được dùng để tài trợ cho việc bổ sung vốn lưu động hoặc để tài trợ cho các phương án sản xuất kinh doanh, thuê cửa hàng, mua sắm các tài sản lưu động khác v.v. Nhìn chung, các khoản cho vay trả góp này mang lãi suất cố định, tuy nhiên loại mang lãi suất thả nổi cũng đang dần trở nên phổ biến. Thường thì trong tổng khối lượng cho vay tín chấp do các NHTM cung cấp thì hơn 80% được thực hiện trên cơ sở trả góp. Điều này xuất phát từ việc khả năng tài chính của doanh nghiệp không đủ để chi trả khoản vay một lần duy nhất thêm vào đó việc định kỳ trả nợ vào mỗi tháng hay đến kỳ lương là thuận lợi hơn. Hình thức cho vay này lại được chia nhỏ thành: cho vay trả gốc và lãi hàng tháng đều nhau (niên kim cố định), trả gốc hàng tháng bằng nhau, lãi trả theo số dư gốc (niên kim không cố định), hoặc trả lãi hàng kì còn gốc trả cuối kì.

Cho vay tín chấp trả một lần khi đáo hạn

Là các khoản vay ngắn hạn doanh nghiệp để đáp ứng nhu cầu tiền mặt tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn. Quy mô của món vay là tương đối nhỏ, các khoản vay trả một lần thường ngắn hạn và được dùng chi trả cho nhu cầu thanh toán các chi phí phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh như cho

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

vay trước khi giao hàng và sẽ được hoàn trả sau khi đối tác thanh toán tiền hàng, rủi ro các món vay này là không lớn lắm.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Cho vay hoàn trả nhiều lần và thường xuyên quay vòng

Là các khoản vay qua thẻ hay tài khoản thấu chi, loại hình vay này cung cấp một dòng tín dụng thường xuyên và quay vòng mà doanh nghiệp có thể sử dụng bất cứ khi nào họ có nhu cầu. Doanh nghiệp có thể sử dụng thẻ tín dụng có thể vay trả dần hoặc trả một lần vì họ có thể tính tiền mua hàng vào tài khoản thẻ tín dụng của mình. Trong tương lai thẻ tín dụng sẽ rất phát triển bởi công nghệ tiên tiến sẽ giúp cho những doanh nghiệp sở hữu thẻ tín dụng có thể tiếp cận đến một số lượng lớn các dịch vụ tài chính, bao gồm cả tài khoản tiết kiệm và tài khoản thanh toán cũng như hạn mức tín dụng.

1.2.2.3. Đặc điểm hoạt động cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

Cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ là một hoạt động rất rủi ro nhưng lại đang được chú trọng phát triển, nhất là trong bối cảnh các sản phẩm truyền thống đang ngày càng bão hòa. Cho vay tín chấp có những đặc điểm riêng thể hiện sự khác biệt với các loại hình cho vay khác như sau:

Quy mô khoản vay nhỏ: hầu hết các khoản cho vay tín chấp của khách hàng doanh nghiệp có quy mô nhỏ và khối lượng cũng không lớn lắm, do cho vay để đáp ứng nhu cầu bù đắp thiếu hụt vốn của doanh nghiệp trong một khoảng thời gian ngắn, số lượng các khoản vay cũng không lớn bởi khoản vay này được ngân hàng duyệt dựa vào sự uy tín của khách hàng. Do đặc thù của khoản cho vay đã giới hạn số lượng của các khoản vay. Tuy nhiên, đối tượng là doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng nhiều, nhu cầu sử dụng vốn đa dạng nên khoản cho vay này đôi khi cũng có những bước chuyển biến đáng kể.

Thời hạn cho vay của loại hình này cũng rất ngắn thường là không quá 36 tháng với mục đích là mua sắm tài sản cố định và không quá 12 tháng nếu cho vay bổ sung vốn kinh doanh hoặc cho vay thấu chi hay thẻ tín dụng không có tài sản bảo đảm.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Mục đích cho vay: nhằm phục vụ nhu sản xuất kinh doanh nhỏ hoặc bù đắp chi phí về vốn và các hoạt động khác trong quá trình sản suất kinh doanh như mua sắm, xây dựng sửa chữa tài sản cố định v.v. Do đó, nhu cầu vay vốn của

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

doanh nghiệp phụ thuộc vào kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp và chu kỳ quay vòng vốn của doanh nghiệp đó.

***Rủi ro đối với cho vay tín chấp cao**:* cho vay tín chấp KHDN có mức độ rủi ro lớn và được coi là tài sản rủi ro nhất trong danh mục tài sản của ngân hàng.

Xuất phát từ bản thân khách hàng doanh nghiệp vay vốn có thể có sự biến động về tình hình sản xuất kinh doanh dẫn đến mất khả năng chi trả hay khi khách hàng cố tình không chịu trả nợ, hoặc do sự biến động về tình hình kinh tế tài chính v.v..Đặc biệt ngân hàng cho khách hàng vay dựa trên sự tin tưởng của cả đôi bên và không có tài sản đảm bảo cũng như bảo đảm nào nếu rủi ro sảy ra ngân hàng có khả năng mất vốn hoàn toàn. Ngoài ra, để có được khoản vay có nhiều doanh nghiệp giấu các thông tin về tình hình tài chính cũng như làm giả về nguồn thu nên loại hình vay này rất dễ gặp phải rủi ro đạo đức khi cho vay. Do đó các ngân hàng thường xem xét rất kỹ lưỡng trong quá trình thẩm định và trước khi đồng ý ký kết hợp đồng.

Lãi suất cho vay cao: do quy mô của các khoản vay thường nhỏ, dẫn đến chi phí để cho vay (về thời gian, nhân lực đi thẩm định, quản lý các khoản cho vay này) cao đồng thời rủi ro của các khoản vay này cũng rất cao. Do vậy, lãi suất cho vay tín chấp thường cao hơn lãi suất các khoản cho vay khác của NHTM.

Từ trước đến nay, cho vay tín chấp vẫn được các ngân hàng coi là khoản mục mang lại lợi nhuận tương đối cao. Điều đó có nghĩa là hoạt động này có thể bù đắp một phần khá lớn chi phí huy động vốn của ngân hàng. Tuy nhiên, các khoản vay này thường được định giá rất cao (vì đã bao hàm cả một phần bù rủi ro lãi suất) đến mức mà bản thân lãi suất vay vốn trên thị trường lẫn tỷ lệ tổn thất tín dụng phải tăng lên đáng kể thì hầu hết các khoản cho vay tín chấp mới không mang lại lợi nhuận.

Nguồn trả nợ của khách hàng được trích từ doanh thu, doanh thu này có thể thay đổi tuỳ theo tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Những doanh nghiệp có uy tín cao, có phương án kinh doanh khả thi, tình hình tài chính lành mạnh, nhân sự ổn định và ngân hàng quản lý dòng tiền chặt chẽ cho từng món vay những tiêu chí quan trọng để ngân hàng thương mại quyết định cho vay và tính lãi.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Hạn mức cho vay tín chấp KHDN: là số tiền tối đa mà ngân hàng cho khách hàng vay. Hạn mức cho vay tín chấp được xác định dựa trên các yếu tố như: nhu cầu vốn của doanh nghiệp, số vốn tự có của doanh nghiệp, sự uy tín của doanh nghiệp. Đối với các hình thức vay, các ngân hàng thường quy định các hạn mức khác nhau dựa mức độ tín nhiệm hoặc nhu cầu vay hợp lý phù hợp với từng quy định về sản phẩm của hình thức vay đó. Đối với hình thức cho vay tín chấp KHDN thì hạn mức vay này thường thấp hơn và phụ thuộc vào tình hình sức khỏe tài chính của doanh nghiệp.

1.2.2.4. Quy trình cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

Thực tế cho thấy việc đánh giá một khoản cho vay tín chấp KHDN là không hề đơn giản, điều này xuất phát từ nguyên nhân rủi ro của loại hình vay này khá cao nên cần có một quy trình vay để hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

Ưu điểm của quy trình cho vay tín chấp :

Do vay tín chấp không có tài sản bảo đảm nên không có bước định giá tài sản bảo đảm trong quy trình vay: Khách hàng không cần nộp hồ sơ về tài sản, không mất thời gian chờ đợi định giá tài sản, không mất phí định giá tài sản bảo đảm.

Không có bước thẩm định tài sản bảo đảm: Ngân hàng chỉ cần thẩm định năng lực pháp lý, năng lực tài chính của khách hàng và mục đích sử dụng vốn của khách hàng để cấp hạn mức cho vay. Không cần thẩm định tài sản bảo đảm cũng như dựa vào tài sản bảo đảm để cấp hạn mức.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thêm bước xếp hạng tín dụng doanh nghiệp: Xếp hạng tín dụng doanh nghiệp có thể nói là rất quan trọng trong quy trình cho vay tín chấp vì dựa vào xếp hạng tín dụng ngân hàng có thể thẩm định khách hàng 1 cách nhanh chóng, giảm thiểu thời gian trong quy trình vay.

Nhược điểm của quy trình cho vay tín chấp:

Do chỉ căn cứ vào kết quả xếp hạng và chấm điểm tín dụng, ngân hàng có thể từ chối ngay cấp tín dụng cho khách hàng mà chưa thẩm định. Việc này có thể dẫn đến bỏ sót các khách hàng tốt đủ điều kiện vay nếu như hệ thống chấm điểm và xếp hạng của ngân hàng không chính xác.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Trong quy trình thẩm định hồ sơ vay vốn tín chấp do không có bước đi thẩm định tài sản nên hầu như cán bộ thẩm định không trực tiếp đi thẩm định khách hàng mà thường chỉ dựa trên hồ sơ cung cấp. Trong trường hợp cán bộ thẩm định có nghi ngờ gì về hồ sơ mới ra quyết định đi thẩm định trực tiếp khách hàng. Việc này cũng dẫn đến một số rủi ro về chất lượng món vay trong trường hợp khách hàng và cán bộ cung cấp hồ sơ câu kết làm giả giấy tờ.

Quy trình cụ thể như sau :

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ xin vay tín chấp

Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn, họ đến gặp nhân viên của ngân hàng và ghi những thông tin cần thiết vào hồ sơ xin vay. Cán bộ tín dụng sẽ hướng dẫn khách hàng trong quá trình thu thập thông tin và hồ sơ, làm rõ với Khách hàng việc phải khai báo đầy đủ, chính xác và xác thực tất cả các thông tin yêu cầu; Đảm bảo những thông tin cần thiết trên Giấy đề nghị vay vốn phải được Khách hàng điền đầy đủ, chính xác và xác thực; Đảm bảo thực hiện tra cứu thông tin điểm tín dụng (CIC) của Khách hàng là chính xác; Đối chiếu và kiểm tra kỹ tính xác thực để đảm bảo giấy tờ chuyển đến bộ phận khác không bị giả mạo.

Bước 2 : Chấm điểm và xếp hạng tín dụng

Hoạt động tín dụng là hoạt động mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho các ngân hàng thương mại, nhưng cũng hàm chứa nhiều rủi ro. Xếp hạng tín dụng làmột trong những công cụ quản trị rủi ro tín dụng hiệu quả mà các ngân hàng thương mại đã và đang áp dụng khi cấp tín dụng cho khách hàng. Tùy thuộc vào các ngân hàng đều có hệ thống đánh giá xếp hạng tín dụng riêng nhưng bản chất đều nhằm đánh giá mức độ mức độ tín nhiệm, khả năng trả nợ trong tương lai v.v.

Việc xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng khách hàng vay vốn là việc ngân hàng đánh giá năng lực tài chính, tình hình tài chính, tình hình hoạt động hiện tại và triển vọng phát triển trong tương lai của khách hàng được xếp hạng, qua đó xác định mức độ rủi ro không trả được nợ và khả năng trả nợ trong tương lai. Căn cứ vào kết quả xếp hạng, ngân hàng có thể từ chối ngay những khách hàng có mức điểm thấp, dành nhiều thời gian, nhân lực để tiếp tục thẩm định các khách hàng vay

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

đạt mức điểm yêu cầu. Vì thế sử dụng xếp hạng tín dụng doanh nghiệp sẽ tiết kiệm được thời gian, công sức và mang lại lợi ích cho ngân hàng và còn là căn cứ để ngân hàng đưa ra các quyết định cấp tín dụng mới bổ sung cho các khách hàng tốt hay " cảnh báo sớm" để có biện pháp kịp thời đối với các khách hàng có hạng tín nhiệm thấp.

Bước 3: Thẩm định tín dụng

Đây là bước quan trọng nhất trong quy trình cho vay, quyết định chất lượng của món vay, thường bao gồm các nội dung sau: Thẩm định tư cách đạo đức và mục đích vay của khách hàng; Thực hiện thẩm định tính chính xác, xác thực của hồ sơ và đánh giá các điều kiện cấp tín dụng theo đúng các nội dung theo quy định và chính sách tín dụng của ngân hàng; Trong trường hợp hồ sơ cung cấp không đầy đủ rõ ràng theo đúng quy định, cán bộ thẩm định có trách nhiệm yêu cầu cán bộ bán hàng bổ sung hồ sơ/ giải trình rõ; cuối cùng trình bày một cách đầy đủ, chính xác kết quả của việc thẩm định, phân tích tín dụng và đưa ra ý kiến đề xuất trong tờ trình.

Bước4: Xét duyệt và ký kết hợp đồng tín dụng

Sau khi nhận báo cáo thẩm định kèm theo hồ sơ vay vốn liên quan, trưởng đơn vị kinh doanh xem xét lại và yêu cầu cán bộ tín dụng giải thích bổ sung hoặc chỉnh sửa nếu có thiếu sót. Sau đó báo cáo sẽ được trình lên trung tâm xử lý tín dụng xét duyệt, quyết định cho vay hay không cho vay. Trong trường hợp cần thiết (ví dụ như đối với các khoản vay lớn), trung tâm xử lý tín dụng có thể yêu cầu một bộ phận khác tái thẩm định hồ sơ vay hoặc đi thực địa. Sau đó, khi hồ sơ vay vốn được chấp thuận, đại diện ngân hàng sẽ gặp trực tiếp khách hàng để kí kết hợp đồng tín dụng.

Hợp đồng tín dụng là một văn bản viết với nội dung chủ yếu là ngân hàng cam kết cấp cho khách hàng một khoản tín dụng (hạn mức tín dụng) trong một khoảng thời gian và lãi suất nhất định. Nội dung chính của hợp đồng tín dụng bao gồm: Mục đích sử dụng vốn vay, quy mô, lãi suất, thời hạn tín dụng, phí, các loại đảm bảo, điều kiện thanh toán, các điều kiện khác.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bước 5: Giải ngân và kiểm soát trong khi cấp tín dụng

Hợp đồng tín dụng đã được ký kết và được cấp có thẩm quyền ký duyệt, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân cho khách hàng tương ứng với số tiền đã được kýkết trong hợp đồng.

Trong quá trình giải ngân, ngân hàng sẽ tiến hành kiểm tra, giám sát quá trìnhsử dụng vốn vay của doanh nghiệp có đúng mục đích, đúng tiến độ hay không, quá trình sản xuất kinh doanh có những thay đổi bất lợi gì, có dấu hiệu lừa đảo hoặc làm ăn thua lỗ hay không v.v. Quá trình này cho phép ngân hàng thu thập thông tin về khách hàng, nếu các thông tin phản ánh chiều hướng tốt cho thấy chất lượng tín dụng đang được đảm bảo, ngược lại thì chất lượng khoản cho vay bị đe dọa.

Bước 6: Thu nợ hoặc đưa ra các phán quyết tín dụng mới

Đây là bước cuối cùng của quy trình cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp. Cán bộ tín dụng theo dõi, đôn đốc việc trả nợ của khách hàng. Quá trình này giúp ngân hàng thu hồi gốc và lãi đồng thời xác định các nhu cầu mới của khách hàng. Nói chung, các khoản tín dụng hoàn trả đầy đủ và đúng hạn là các khoản tín dụng an toàn. Nhưng trong một số trường hợp, các khoản tín dụng đã không được hoàn trả hoặc không hoàn trả đủ, đúng hạn. Việc thanh toán nợ không đúng hạn cho thấy các trục trặc trong hoạt động của khách hàng. Việc xem xét tìm nguyên nhân là rất quan trọng giúp ngân hàng kịp thời đưa ra các quyết định mới để đảm bảo thu hồi khoản cho vay.

Khi phát hiện các khoản nợ có dấu hiệu xấu song khách hàng vẫn kiên quyết tìm cách khắc phục để trả nợ, cán bộ tín dụng xem xét việc gia hạn nợ, bổ sung các điều kiện như giảm lãi hoặc cho vay thêm.

Trong trường hợp khách hàng cố tình lừa đảo ngân hàng, cố tình nợ nần dây dưa hoặc làm ăn yếu kém không còn phương cách cứu vãn, ngân hàng áp dụng phương án thanh lý, tức là sử dụng các biện pháp có thể được để thu hồi nợ, bao gồm phong toả tài khoản, tước đoạt các khoản tiền gửi…

1.2.2.5. Vai trò của cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ

Đối với khách hàng doanh nghiệp, loại hình tín dụng cho vay tín chấp có rất nhiều ưu điểm đặc biệt đối với những doanh nghiệp cần vốn nhưng không có tài sản

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

bảo đảm hoặc tài sản bảo đảm đã thế chấp hết. Nhờ sự tài trợ của ngân hàng mà doanh nghiệp có thể tiếp cận được nguồn vốn để đầu tư sản xuất kinh doanh

Đối với ngân hàng, cho vay tín chấp là hình thức vay không có tài sản bảo đảm nên lãi suất khoản vay cũng cao hơn để bảo đảm an toàn cho chính ngân hàng. Do đó lợi nhuận thu được với một khoản cho vay tín chấp cao hơn so với khoản cho vay thông thường. Nhờ phát triển hoạt động cho vay tín chấp mà ngân hàng có thể tăng được doanh thu từ lãi vay nhanh hơn. Bên cạnh đó thông qua hoạt động cho vay tín chấp, ngân hàng tạo dựng được mối quan hệ, hình ảnh của mình đối với khách hàng thân thiết hơn. Khi mức độ tín nhiệm ngân hàng cao hơn, việc huy động vốn cũng trở nên dễ dàng hơn, nhiều cơ hội phát triển các loại hình dịch vụ khác.

Đối với nền kinh tế, sự ra đời của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp đã góp phần không nhỏ trong việc thúc đẩy sản xuất phát triển, các doanh nghiệp vừa và nhỏ hoạt động tốt sẽ góp phần phát triển tốt nền kinh tế.

1.2.3. Phát triển cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

1.2.3.1. Khái niệm chung phát triển tín dụng

a. ***Phát triển tín dụng***

Theo Tiến sĩ Đinh Văn Hải (2014), phát triển được hiểu là quá trình lớn lên, tăng tiến về mọi mặt của đối tượng, phát triển bao hàm sự tăng trưởng về mặt lượng của đối tượng, đồng thời phản ánh những thay đổi về mặt vật chất của đối tượng đó. Phát triển được hiểu là khái niệm rộng hơn so với tăng trưởng, nó bao hàm cả tăng trưởng, đó là quá trình tăng tiến về mọi mặt của một vấn đề trong thời kỳ nhất định.

Phát triển hoạt động tín dụng bao gồm cả sự mở rộng về quy mô, thay đổi cơ cấu tín dụng theo phương hướng hợp lý và nâng cao chất lượng tín dụng. Sự mởrộng quy mô tín dụng là sự ra tăng về số lượng khách hàng, doanh số cho vay, dưnợ của ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Nâng cao chất lượng tín dụng thể hiện qua các chỉ tiêu tuyệt đối và tương đối thực tế như: chi phí thấp, doanh thu cao, lợi nhuận lớn, tỷ trọng nợ xấu trong tổng dư nợ nhỏ, các khoản vay được sử dụng đúng với mục tiêu cấp tín dụng, các dự án được cấp tín dụng có tính khả thi cao và mức độ rủi ro thấp.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

b. ***Phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ***

Phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ là một nội dung trong quá trình phát triển hoạt động tín dụng, do đó một ngân hàng thực hiện thành công công tác phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ chính là ngân hàng tăng trưởng được quy mô cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ đồng thời nâng cao được chất lượng tín dụng món vay.

Để phản ánh quy mô của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ có thể đánh giá bằng phương pháp định lượng bởi các chỉ tiêu như: số lượng khách hàng doanh nghiệp SME vay tín chấp, dư nợ cho vay tín chấp doanh nghiệp SME.

Để phản ánh chất lượng cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ có thể đánh giá qua các chỉ tiêu như: tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME, lợi nhuận thu về từ hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME và hiệu quả sử dụng vốn cho vay tín chấp doanh nghiệp SME.

1.2.3.2. Các tiêu chí đánh giá

Tiêu chí phản ánh sự phát triển về quy mô

a. Chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ:

Chỉ tiêu phản ảnh mức tăng trưởng số lượng khách hàng

$$\text{Mức tăng/giảm số lượng KH}^{1} = \frac{\text{Số lượng KH}^{1}\text{ năm (t)} - \text{Số lượng KH}^{1}\text{ năm (t-1)}}{\text{Số lượng KH}^{1}\text{ năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng là doanh nghiệp SME vay tín chấp qua các năm có tăng lên hay giảm đi hay không. Tốc độ thay đổi khách hàng là doanh nghiệp SME vay tín chấp năm nay so với năm trước là bao nhiêu. Nếu chỉ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiêu số lượng khách hàng tăng lên qua các năm chứng tỏ rằng quy mô cho vay tín chấp của chi nhánh đang được mở rộng.

Tỷ trọng sốlượng khách hàng

$$\text{Tỷ trọng số lượngKH}^1 = \frac{\text{Số lượng KH}^1}{\text{Tổng số khách hàng vay}} \times 100\%$$

[1] KH được hiểu là khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ vay tín chấp

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng doanh nghiệp SME vay tín chấp chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng số doanh nghiệp có quan hệ tín dụng với ngân hàng. Nếu tỷ trọng này cao và năm nay cao hơn năm trước chứng tỏ ngân hàng đã quan tâm loại hình cho vay này hơn và đang có chiều hướng phát triển hơn nữa loại hình tín dụng này và ngược lại.

b. **Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ**

Đây là một chỉ tiêu cho thấy mức độ để đánh giá hoạt động phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME. Dư nợ cho vay tín chấp tăng chứng tỏ hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của ngân hàng đang được mở rộng tạo điều kiện cho sự phát triển hoạt động này. Tuy vậy, kết quả phát triển cho vay tín chấp chỉ thực sự đạt có cơ hội phát triển nếu dư nợ cho vay tín chấp tăng cả về số lượng tuyệt đối, lẫn số lượng tương đối (tỷ trọng dư nợ cho vay tín chấp so với tổng dưnợ). Chỉ tiêu này thường sử dụng kết hợp với chỉ tiêu doanh số cho vay.

Mức tăng dư nợ cho vay tín chấp đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa: Dư nợ cho vay KH^1 (t)–Dư nợ cho vay KH^1(t-1)

$$\text{Mức tăng dư nợ } KH^1 = \frac{\text{Dư nợ cho vay năm (t-1)}}{\text{Dư nợ cho vay năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh dư nợ tín dụng cho vay tín chấp của doanh nghiệp vừa và nhỏ năm nay so với năm trước là tăng hay giảm. Chỉ tiêu này tăng có thể phản ánh quy mô tín dụng đối với doanh nghiệp SME đã được mở rộng.

Tỷ trọng cho vay tín chấp doanh nghiệp nhỏ và vừa:

$$\text{Tỷ trọng cho vay } KH^1 = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay } KH^1}{\text{Tổng dư nợ của hoạt động tín dụng}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh dư nợ cho vay tín chấp của doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng dư nợ của hoạt động tín dụng. Nếu tỷ trọng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

này cao cho thấy Ngân hàng có những chính sách khuyến khích tập trung phát triển cho vay tín chấp với đối tượng là khách hàng Doanh nghiệp Vừa và Nhỏ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tiêu chí phản ánh sự phát triển về chất lượng

Đối với bất kỳ NHTM nào, chất lượng tín dụng là một trong những chỉ tiêu quan trọng và luôn được quan tâm hàng đầu trong hoạt động của mình. Chất lượng tín dụng thể hiện ở khả năng hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi các khoản vay cho Ngân hàng, đảm bảo mang lại lợi nhuận cho hoạt động ngân hàng, hạn chế đến mức thấp nhất rủi ro có thể xảy ra do khách hàng không hoàn trả hoặc hoàn trả không đúng hạn nợ gốc và lãi vay cho ngân hàng. Vì vậy muốn phát triển tín dụng tất yếu phải có chất lượng tín dụng tốt. Chất lượng tín dụng được đánh giá qua các chỉ tiêu sau:

a. **Chỉ tiêu về nợ quá hạn**

Các khoản cho vay tín chấp chất lượng tốt được hiểu là các khoản cho vay được hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi cho ngân hàng. Có nhiều chỉ tiêu để đánh gía chất lượng của một khoản cho vay, tuy nhiên chỉ tiêu được sử dụng phổ biến hiện nay là nợ quá hạn. Nợ quá hạn là các khoản nợ đến hạn nhưng chưa được thanh toán. Theo Thông tư số 02/2013/TT – NHNN ngày 21/01/2013 của Thống đốc ngân hàng nhà nước Việt Nam về việc phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thì nợ quá hạn bao gồm 4 nhóm:

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày, các khoản nợ cơ cấu lại thời gian trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 2.

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồmcác khoản nợ quá hạn từ 90 – 180 ngày, các khoản nợ cơ cấu lại thời gian trả nợ nhưng vẫn quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại, các khoản nợ khác được cơ cấu vàonhóm 3.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 181 – 360 ngày, các khoản nợ đã cơ cấu lại thời gian trả nợ nhưng vẫn quá hạn từ 90 – 180 ngày theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 4.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày, các khoản nợ khoanh chờ chính phủ xử lý, các khoản nợ đã cơ cấu

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn trả nợ đã cơ cấu lại, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 5.

Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh chất lượng của khoản tín dụng mà ngân hàng cung cấp cho doanh nghiệp cũng như phản ánh độ an toàn cho ngân hàng và hiệu quả tín dụng của ngân hàng. Có hai chỉ tiêu đánh giá nợ xấu:

Tỷ lệ nợ xấu cho vay tín chấp doanh nghiệp SME trên tổng dư nợ cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp SME (chỉ tiêu này phản ánh tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tín chấp doanh nghiệp SME chiếm trong tổng dư nợ cho vay tín chấp doanh nghiệp SME là bao nhiêu) thể hiện bằng công thức:

$$\text{Tỷ lệ NQH} = \frac{\text{Số dư nợ quá hạn cho vay KH}^1}{\text{Tổng dư nợ cho vay KH}^1} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ khách hàng có NQH} = \frac{\text{Tỷ lệ khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ có nợ quá hạn Số KH}^1 \text{ quá hạn}}{\text{Tổng KH}^1 \text{ vay}} \times 100\%$$

Nếu hai chỉ tiêu này cao chứng tỏ rằng ngân hàng chưa thực hiện tốt công tác thẩm định khách hàng trong vay và công tác đôn đốc quản lý khách hàng sau vay dẫn đến phát sinh nợ quá hạn. Và ngược lại, nếu tỷ lệ nợ xấu thấp và tỷ lệ khách hàng có nợ quá hạn thấp chứng tỏ rằng chất lượng tín dụng của chi nhánh là tốt.

b. **Chỉ tiêu về lợi nhuận**

$$\text{Tỷ lệ \% lợi nhuận cho vay KH}^1 = \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay KH}^1}{\text{Tổng lãi}} \times 100\%$$

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chỉ tiêu lợi nhuận được đánh giá qua tỷ lệ lãi trên tổng lãi hoặc tỷ lệ lãi kỳ này so với tỷ lệ lãi kỳ trước. Đây là một chỉ tiêu sát thực để đánh giá kết quả của hoạt động phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME. Hoạt động phát triển cho vay tín chấp của NHTM với mục tiêu lớn nhất là gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng trong xu thế cạnh tranh ngày càng trở nên khốc liệt hơn. Việc tăng doanh số cho vay

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

phải có kết quả là tăng lợi nhuận trên tổng doanh số cho vay thì hoạt động phát triển cho vay này mới được coi là đạt hiệu quả.

c. **Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn**

$$\text{Hiệu quả sử dụng vốn vay} = \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay KH}^1}{\text{Tổng vốn cho vay KH}^1}$$

Hiệu quả sử dụng vốn cho vay tín chấp doanh nghiệp SME bằng lãi từ hoạt động cho vay trên doanh số cho vay cho biết một đồng bỏ ra thu được bao nhiêu lợi nhuận. Chỉ tiêu về hiệu quả càng cao càng chứng tỏ rằng khả năng thu nợ của chi nhánh càng tốt và hoạt động cho vay tín chấp càng có hiệu quả.

1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

Để có thể đa dạng hoá sản phẩm, tăng quy mô cho vay thì việc phát triển hoạt động cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp SME là một hoạt động rất cấn thiết. Mở rộng cho vay tín chấp đối với khách hàng doanh nghiệp SME là việc Ngân hàng đầu tư tiền bạc, công sức nhằm đa dạng hoá các sản phẩm cho vay tín chấp đồng thời tăng quy mô cho vay đối với đối tượng khách hàng này.

Hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố bao gồm các nhân tố khách quan như môi trường hoạt động của Ngân hàng, các yếu tố thuộc về khách hàng và các nhân tố chủ quan thuộc về chính Ngân hàng. *1.2.4.1.Nhóm nhân tố thuộc về ngân hàng*

Đây là các nhân tố tác động trực tiếp tới việc mở rộng cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng. Việc phát triển cho vay phụ thuộc rất lớn vào: Chiến lược kinh doanh của ngân hàng; năng lực tài chính của ngân hàng và khả năng quản lý của ngân hàng; số lượng, trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng; hoạt động marketing của ngân hàng và mạng lưới của ngân hàng.

Chiến lược kinh doanh của ngân hàng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chiến lược kinh doanh có vai trò vô cùng quan trọng trong cơ chế thị trường. Mỗi chiến lược đều chỉ rõ hướng đi của mỗi ngân hàng trong khoảng thời gian

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tương đối dài về định hướng phát triển nghiệp vụ, nhóm khách hàng mục tiêu và mục tiêu cần đạt được. Trong quá trình thực hiện chiến lược kinh doanh được cụ thể hóa thành các chính sách, quy trình về sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng v.v.và các giải pháp cụ thể để đạt được các mục tiêu đề ra. Chính vì vậy chiến lược kinh doanh của ngân hàng sẽ quyết định khả năng phát triển của các mảng dịch vụ cụ thể. Nếu một ngân hàng quyết tâm dẫn đầu trong thị trường cho vay doanh nghiệp SME thì ngân hàng sẽ tập trung nguồn lực nhiều hơn cho mảng hoạt động đó như: nghiên cứu sản phẩm, rút ngắn thời gian thẩm định, đa dạng hóa hình thức vay, thực hiện marketing rầm rộ v.v.Và lúc đó hoạt động cho vay doanh nghiệp SME sẽ có điều kiện để phát triển nhanh chóng.

Những yếu tố trong chính sách cho vay đều tác động một cách mạnh mẽ tới việc phát triển cho vay nói chung và hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nói riêng. Một ngân hàng chỉ có thể mở rộng hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME khi có mục tiêu phát triển rõ ràng được thể hiện như một cương lĩnh trong chính sách cho vay. Và chỉ khi ngân hàng đó xác định phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME thì ngân hàng mới dồn nỗ lực và khả năng để tập trung phát triển lĩnh vực này. Mặt khác, khi một ngân hàng đã có sẵn các hình thức cho vay tín chấp doanh nghiệp SME đa dạng thì việc mở rộng cũng dễ dàng và thuận lợi hơn là các ngân hàng mới chỉ có các sản phẩm đơn giản.

Năng lực tài chính và khả năng quản lý của ngân hàng

Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như qui tổng tài sản, vốn chủ sở hữu, tỷ lệ tăng trưởng thu nhập qua các năm, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ. Một ngân hàng có quy mô vốn chủ sở hữu lớn, khả năng huy động vốn trong ngắn hạn lớn, danh mục tài sản thanh khoản nhiều, nợ quá hạn ít thì ngân hàng đó có thể gọi là có sức mạnh về tài chính và ngân hàng đó có thể đầu tư vào các danh mục mà ngân hàng hướng tới và hoạt động cho vay được mở rộng trong đó cho vay tín chấp sẽ được phát triển; Ngược lại ngân hàng mànăng lực tài chính thấp thì sẽ không có đủ số vốn để tài trợ cho các danh mục mà ngân hàng quan tâm, do đó hoạt động cho vay sẽ bị hạn chế, cho vay tín chấp sẽ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

không được mở rộng. Vì vậy, đây là một nhân tố giúp cho ban lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra quyết định phát triển hay hạn chế việc cho vay trong đó có hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME.

Số lượng, trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng

Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc và đưa ra quyết định cho vay đối với khách hàng, vì vậy có thể coi họ chính là hình ảnh của ngân hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng đông đảo cùng với phẩm chất đạo đức và trình độ chuyên môn tốt chính là yếu tố có tác động tích cực đối với hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME, nhất là đối với hoạt động có nhiều rủi ro đạo đức như vay tín chấp thì vai trò của cán bộ tín dụng càng quan trọng hơn. Ngân hàng có đội ngũ cán bộ với những khả năng trên sẽ thúc đẩy hoạt động cho vay trở nên nhanh chóng, tiết kiệm được thời gian, chất lượng cho vay cao, hạn chế được rủi ro tạo ấn tượng cho khách hàng, nhờ đó thu hút khách hàng, phát triển được cho vay tín chấp doanh nghiệp SME. Vì đội ngũ cán bộ tín dụng thể hiện cho hình ảnh hữu hình của ngân hàng, cho nên họ sẽ góp phần tăng tính cạnh tranh cho sản phẩm dịch vụ của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nói riêng.

Hoạt động Marketing của ngân hàng

Hoạt động marketing là hoạt động giới thiệu, quảng bá về hình ảnh cũng như các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Từ hoạt động marketing, khách hàng sẽ hiểu về ngân hàng cũng như các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp nhiều hơn. Nếu thực hiện hoạt động marketing tốt, khách hàng sẽ có ấn tượng tốt về ngân hàng cũng như các dịch vụ của ngân hàng nói chung, và hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nói riêng. Từ đó doanh nghiệp SME sẽ tìm đến ngân hàng vay vốn nhiều hơn, tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME. Thị trường này còn rất tiềm năng ở Việt Nam, vì trong một thời kì dài khối NHTM Quốc doanh chỉ tập trung chủ yếu cho vay có tài sản bảo đảm, để khắc phục những nhược điểm như vậy, công tác Marketing tốt và phù hợp sẽ quyết định đến việc ngân hàng có một miếng bánh thị phần lớn ở thị trường rất màu mỡ này. Hoạt động Marketing một mặt phải luôn luôn thích ứng với sự thay đổi của thị trường và môi

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trường nhưng sự thích ứng này phải luôn luôn là sự thích ứng có lợi cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nhằm đảm bảo mục tiêu cuối cùng là an toàn, lợi nhuận và sức mạnh trong cạnh tranh.

Mạng lưới của ngân hàng

Số lượng các chi nhánh, phòng giao dịch nói lên quy mô của một ngân hàng, để thuận lợi cho việc giao dịch giữa khách hàng với ngân hàng, các ngân hàng thường mở rộng các chi nhánh và các phòng giao dịch, nhằm thu hút sự quan tâm của khách hàng đối với ngân hàng. Các ngân hàng có càng nhiều chi nhánh, phòng giao dịch thì việc phát triển cho vay tín chấp đối với doanh nghiệp SME càng trở nên thuận lợi, nhất là khi các chi nhánh, phòng giao dịch này đặt tại các khu đô thị có nhiều nhu cầu vay vốn. Tại đây ngân hàng dễ dàng đáp ứng được nhu cầu vay vốn của khách hàng, đồng thời ngân hàng nắm bắt được thông tin từng khách hàng trên cơ sở đó tiến hành thẩm định, giải ngân và thu nợ. Do đó, việc mở rộng mạng lưới các chi nhánh, phòng giao dịch là nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của ngân hàng thương mại.

1.2.4.2. Nhóm nhân tố thuộc về khách hàng

Khách hàng doanh nghiệp là người lựa chọn và ra các quyết định vay vốn từ ngân hàng nên các yếu tố thuộc về bản thân khách hàng có tác động rất lớn đến khả năng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của ngân hàng. Khi quy mô về nhu cầu vay của khách hàng tăng thì ngân hàng mới có điều kiện phát triển sản phẩm của mình.

Nhu cầu vốn của khách hàng

Nhu cầu vốn của khách hàng chính là căn cứ để xây dựng và mở rộng chiến lược phát triển sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của Ngân hàng. Tuỳ từng giai đoạn, thời điểm mà sẽ xuất hiện các nhu cầu nổi bật cần tài trợ, vấn đề là ngân hàng phải phát hiện những nhu cầu đó nhanh nhất để đáp ứng kịp thời vì những người đi đầu sẽ có ưu thế trong việc thu hút khách hàng đến với mình. Những doanh nghiệp khác nhau sẽ có những nhu cầu được tài trợ khác nhau vì vậy việc xác định được nhu cầu vốn của khách hàng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc phát triển hoạt động của mình.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

1.2.4.3.

Khả năng đáp ứng các điều kiện khi vay của khách hàng

Đó là các yếu tố về tài chính, doanh thu, uy tín, và tình hình sản xuất kinh doanh củadoanh nghiệp thoả mãn các điều kiện vay vốn của ngân hàng để đảm bảo an toàn cho khoản cho vay. Việc phát hiện ra nhu cầu được tài trợ thôi chưa đủ mà cái quan trọng hơn là ngân hàng phải phát hiện ra các nhu cầu có khả năng thanh toán, bởi chỉ có đáp ứng những nhu cầu có khả năng thanh toán mới đem lại thu nhập cho ngân hàng. Nhu cầu có khả năng thanh toán được hiểu là các nhu cầu cần tài trợ của doanh nghiệp mà việc trả nợ trong tương lai được đảm bảo.

Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng

Có thể hiểu đây là nhóm các nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng. Môi trường hoạt động của ngân hàng cũng gây ra các tác động lớn đến mở rộng cho vay đối với khách hàng nói chung và đối với khách hàng cá nhân nói riêng. Bao gồm: môi trường kinh tế, môi trường luật pháp, môi trường văn hoá – xã hội, sự phát triển của Khoa học – công nghệ và đối thủ cạnh tranh.

Môi trường kinh tế

Ngân hàng là một tổ chức trung gian tài chính quan trọng nhất đối với nền kinh tế. Vì vậy, bất kỳ sự biến động của nền kinh tế đều ảnh hưởng đến các hoạt động cho vay của ngân hàng trong đó có cho vay tín chấp doanh nghiệp SME. Một nền kinh tế ổn định, không có biến động mạnh sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng phát triển dịch vụ cho vay của mình đối với doanh nghiệp SME và đồng thời các doanh nghiệp cũng đảm bảo được khả năng thanh toán của mình tạo lòng tin cho ngân hàng.

Môi trường luật pháp

Ngân hàng là trung gian tài chính nắm giữ một khối lượng vốn và tài sản rất lớn trong nền kinh tế, do đó hoạt động ngân hàng chịu sự kiểm soát chặt chẽ của luật pháp cũng như các cơ quan chức năng. Điều này không chỉ làm đảm bảo an toàn cho ngân hàng, mà còn cho các khách hàng thực hiện giao dịch cũng như sự ổn định của toàn bộ nền kinh tế. Mỗi một quốc gia khác nhau có những quy định khác nhau về tổ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

chức hoạt động của ngân hàng cũng như hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME. Nếu các quy định đó đầy đủ, chặt chẽ, hợp lý, không rườm rà

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

và chồng chéo lên nhau thì sẽ tạo điều kiện cho hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nói riêng.

Hệ thống các văn bản, các quyết định, quy định v.v. ảnh hưởng rất lớn đếnhoạt động cho vay của ngân hàng nói chung, cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nói riêng. Hệ thống luật pháp ổn định, hoàn thiện sẽ thúc đẩy cho vay tín chấp doanh nghiệp SME đồng thời là cơ sở nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho dân cư, đảm bảo mối quan hệ hợp tác giữa ngân hàng với khách hàng.

Sự phát triển của Khoa học – Công nghệ

Ngày nay, với sự phát triển không ngừng của khoa học, công nghệ đã tạo điều kiện cho nhiều nghành, lĩnh vực khác phát triển với quy mô toàn cầu, trong đó có lĩnh vực ngân hàng. Với sự phát triển của khoa học, công nghệ việc xử lý giao dịch của các ngân hàng trở lên nhanh chóng, dễ dàng hơn, đồng thời các nghiệp vụ cũng được xử lý theo một quy trình chặt chẽ do máy móc thực hiện thay cho lao động thủ công. Từ đó, giảm bớt thời gian giao dịch giữa ngân hàng với khách hàng, tăng sự chính xác trong phân tích, thẩm định tín dụng, do đó hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Nhờ đó, các ngân hàng có thể phát triển cho vay và đưa ra các sản phẩm mới đối với cho vay tín chấp doanh nghiệp SME

Đối thủ cạnh tranh

Sự xuất hiện các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính dẫn đến thị phần cho vay tín chấp doanh nghiệp SME bị chia nhỏ và khiến cho ngân hàng cần phải tìm ra các chiến lược, các chính sách đặc trưng của ngân hàng nhằm thu hút được khách hàng đến với ngân hàng, không chỉ giữ chân khách hàng cũ mà còn thu hút thêm khách hàng mới. Như vậy, với sự xuất hiện của các đối thủ cạnh tranh sẽ khiến thị phần cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của ngân hàng bị giảm sút, điều này sẽ gây ra sự khó khăn cho ngân hàng trong việc phát triển qui mô cho vay tín chấp doanh nghiệp SME, nhưng sẽ khuyến khích ngân hàng trong việc tăng chất lượng cho vay tín chấp đối với doanh nghiệp SME.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua phần tổng quan tình hình nghiên cứu và cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đã nêu ở trên giúp chúng ta có thể hiểu được cơ bản về các khái niệm cũng như các quy trình, đối tượng của khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ để rồi từ đó thấy được vai trò quan trọng của việc phát triển hoạt động cho vay tín chấp tiêu dùng cá nhân. Thêm nữa, chương 1 cũng được ra khái niệm về phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ cùng với đó là các tiêu chí đánh giá về sự phát triển để làm cơ sở đánh giá thực trạng trong chương 3 và giải pháp đưa ra trong chương 4.

XEM THÊM

DỊCH VỤ VIẾT THUÊ LUẬN VĂN THẠC SĨ

https://luanvantot.com/dich-vu-viet-thue-luan-van-thac-si/

KHO 200 ĐỀ TÀI LÀM LUẬN VĂN THẠC SĨ NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

https://luanvantot.com/de-tai-viet-luan-van-thac-si-quan-tri-kinh-doanh/

DỊCH VỤ KIỂM TRA ĐẠO VĂN VÀ SỬA ĐẠO VĂN

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

20 LỜI CAM ĐOAN TRONG LUẬN VĂN THẠC SĨ

https://luanvantot.com/15-loi-cam-doan-trong-luan-van-thac-si-hay-nhat/

20 LỜI CẢM ƠN TRONG LUẬN VĂN THẠC SĨ

https://luanvantot.com/15-loi-cam-on-luan-van-thac-si-hay-nhat/

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. Nội dung nghiên cứu

Giới thiệu tổng quan về tình hình hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính-Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. Phân tích thực trạng thế mạnh và hạn chế về các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, kết quả hoạt động kinh doanh một số dịch vụ dựa trên các tiêu chí đã nêu ra ở phần tổng quan

Xây dựng phương pháp nghiên cứu định lượng đánh giá ảnh hưởng của

các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính-Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng: Luận văn sử dụng báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank Trung Hòa Nhân Chính từ 2012 đến 2015 và các báo cáo chi tiết liên quan đến vay tín chấp doanh nghiệp SME. Từ những số liệu thống kê được luận văn sử dụng đồ thị, biểu đồ và các bảng so sánh để đánh giá hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại Trung Hòa Nhân Chính. Sau khi thống kê và minh họa bằng các đồ thị và bảng biểu tác giả sẽ rút ra được những đánh giá, kết luận và những biến động theo thời gian về các chỉ số cần đánh giá.

Xây dựng mô hình nghiên cứu định tính: điều tra, khảo sát

Luận văn thu thập thông tin bằng phương pháp khảo sát số liệu trực tiếp thông qua phiếu khảo sát cán bộ tín dụng tại chi nhánh và khách hàng giao dịch tại chi nhánh. Việc khảo sát này sẽ tập trung vào việc lấy thông tin từ đối tượng về các vấn đề như :

+ Đánh giá chất lượng dịch vụ

+ Đánh giá ưu nhược điểm của sản phẩm

+ Sáng kiến cải tiến quy trình hoặc sản phẩm cho vay

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

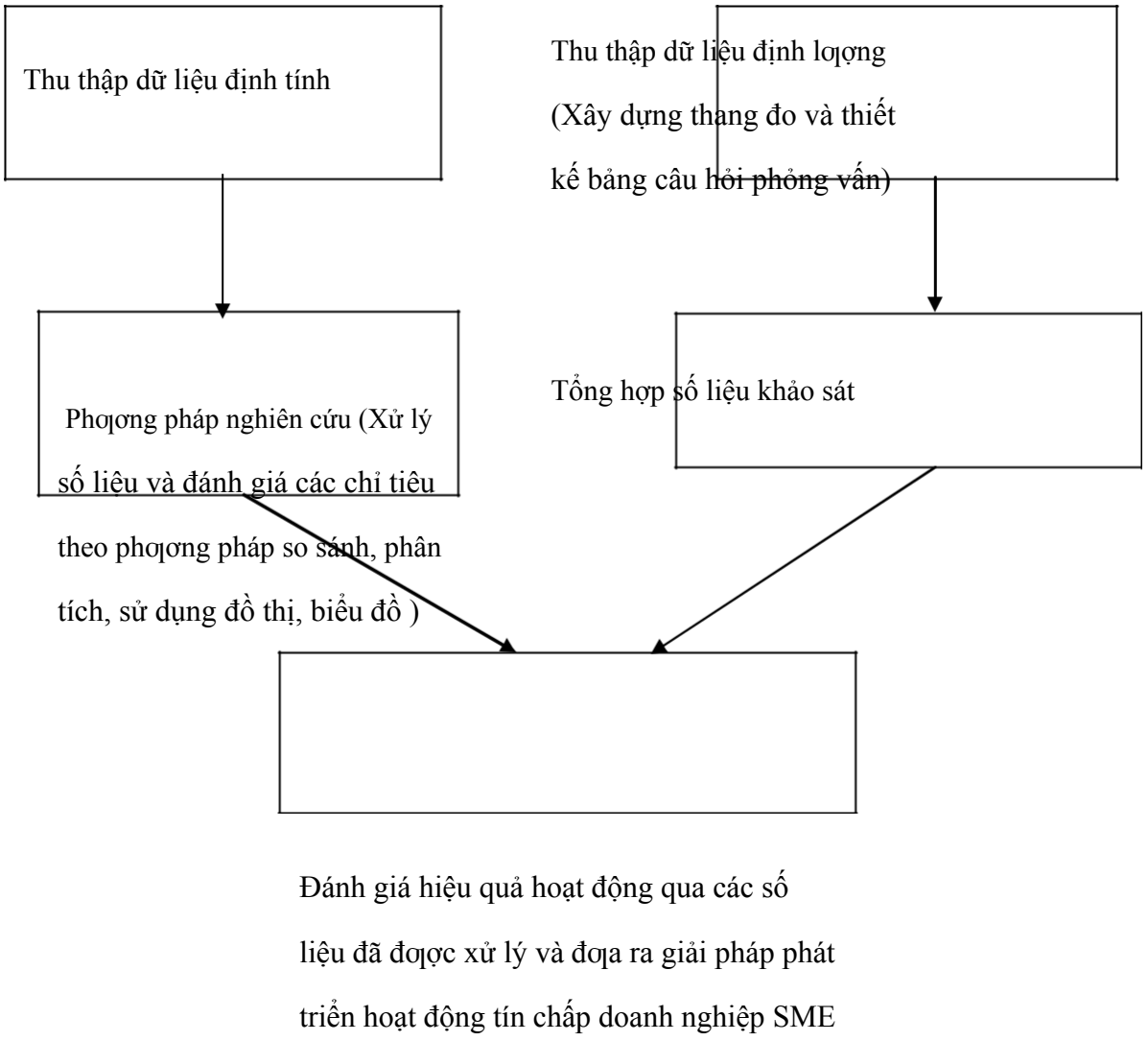
Phỏng vấn chuyên gia : trưởng phòng và giám đốc chi nhánh. Việc phỏng vấn này nhằm mục đích lấy thông tin về định hướng phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME, từ đó tổng hợp các ý kiến của chuyên gia để đưa ra một số hướng đi mới hoặc giải pháp phát triển hơn nữa hoạt động này.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.2. Quy trình nghiên cứu

Tác giả thực hiện nghiên cứu thông qua 2 bước là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Tiến độ thực hiện các nghiên cứu được trình bày như sau :



Sơ đồ 2.1: Quy trình nghiên cứu luận văn

(Nguồn : tác giả tổng hợp)

Bảng 2.1: Bảng phương pháp nghiên cứu

Bước	Dạng nghiên cứu	Phương pháp	Kỹ thuật sử dụng	Địa điểm
Bước 1	Sơ bộ	Định tính	Phương pháp khảo sát: Gửi bảng câu hỏi Phỏng vấn trực tiếp	Hà Nội
Bước 2	Chính thức	Địnhlượng	Phương pháp thu thập dữ liệu	Hà

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

			Phương phươngpháp phân tích Phương pháp so sánh	Nội

(Nguồn : tác giả tổng hợp)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Phương pháp thu thập dữ liệu là việc thu thập những thông tin, dữ liệu cần thiết cho việc nghiên cứu. Đây là phương pháp được sử dụng để tập hợp những thông tin, số liệu thực sự cần thiết cho đề tài. Mục tiêu của phương pháp thu thập số liệu nhằm thu thập số liệu gắn liền với đề tài nghiên cứu đồng thời tổng hợp các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài. Phương pháp thu thập số liệu có ý nghĩa tiên quyết đến kết quả nghiên cứu của đề tài. Số liệu thu thập chính xác sẽ phản ánh đúng thực trạng hoạt động kinh doanh của đơn vị nghiên cứu, từ đó có được những đánh giá chính xác tạo phương hướng đề xuất các giải pháp phù hợp cho đề tài nghiên cứu. Trong luận văn tác giả đã áp dụng phương pháp cụ thể như sau

Thu thập số liệu thứ cấp

Sử dụng Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh, Báo cáo doanh số dư nợ khách hàng doanh nghiệp SME của VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính từ năm 2012 đến nay để phân tích thực trạng hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại chi nhánh

Sử dụng Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh của VPBank Chi nhánh Trần Thái Tông để đánh giá và so sánh thực trạng hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính với chi nhánh khác trong cùng hệ thống ngân hàng.

Sử dụng Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh 2 ngân hàng hoạt động trong cùng địa bàn cụ thể là: Ngân Hàng Sài Gòn - Hà Nội (SHB) để đánh giá thực trạng phát triển hoạt động tín chấp doanh nghiệp SME của VPBank Trung Hòa Nhân Chính với chi nhánh khác trong cùng 1 địa bàn có hình thái kinh tế xã hội là giống nhau.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Ngoài ra thu thập các số liệu thống kê từ các phòng ban liên quan: phòng phát triển sản phẩm, phòng thu hồi nợ, phòng kiểm soát nội bộ v.v. để làm

căn cứ đánh giá và đưa ra giải pháp. Thu thập các dữ liệu nguồn từ sách báo, tạp chí, internet như website: http://vpb.com.vn, tạp chí Thịnh Vượng v.v.. để cập nhật

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

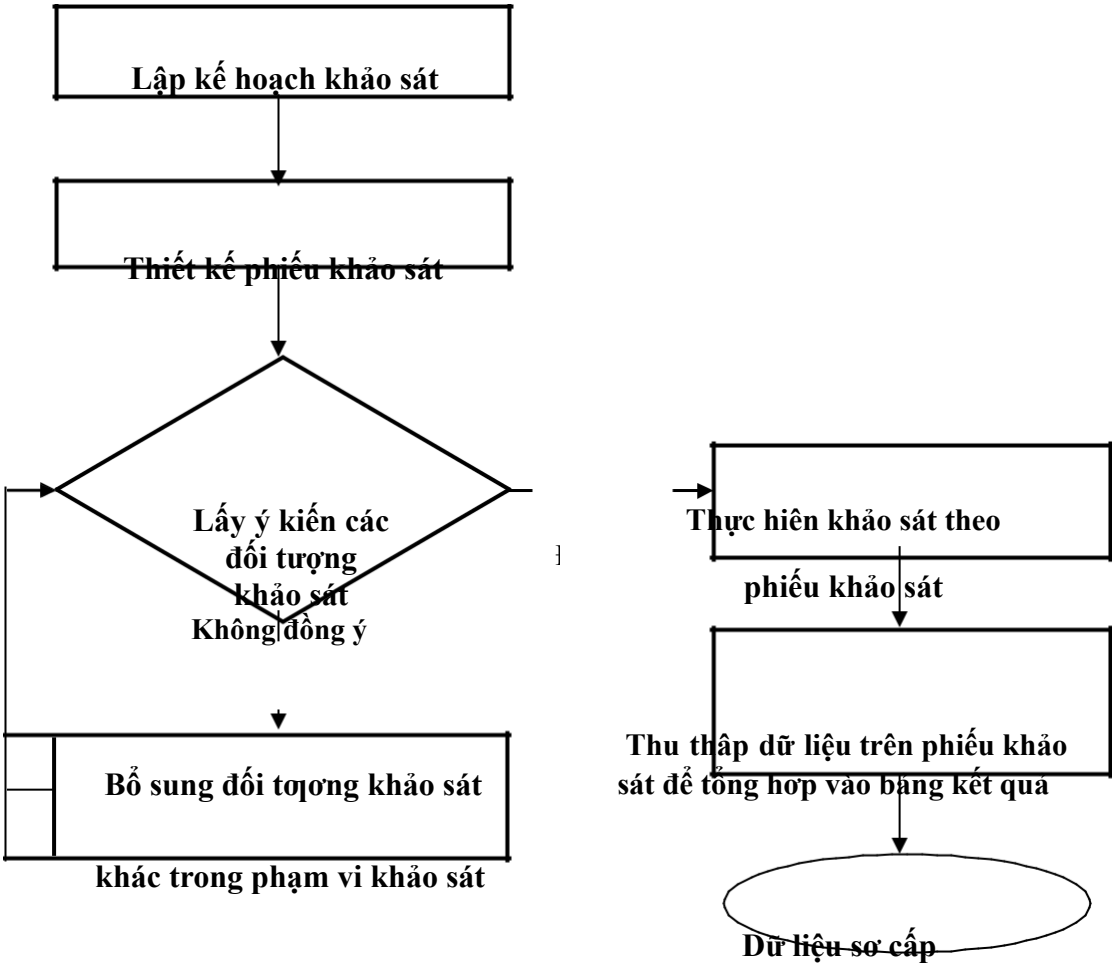
Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

các thông tin, chính sách, hướng đi mới của nền kinh tế để phục vụ phần giải giáp và định hướng phát triển.

Dựa vào những thông tin thu thập được, tác giả sẽ tiến hành phân tích thực trạng hoạt động tín dụng nói chung và cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ nói riêng tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính, qua đó thấy rõ những dữ liệu còn thiếu để bổ sung và cập nhật thông tin giúp công tác nghiên cứu đạt hiệu của cao hơn

Thu thập sô liệu sơ cấp

Quy trình thu thập dữ liệu sơ cấp qua bảng khảo sát:



Sơ đồ 2.2: Quy trình thu thập dữ liệu sơ cấp

(Nguồn : tác giả tổng hợp)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nội dung của khảo sát là đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triểnvà tìm hiểu các giải pháp phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách

hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Phạm vi khảo sát là 50 khách hàng và 30 cán bộ tín dụng thuộc

chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

Thời gian khảo sát là tháng 12/2015.

2.3.2. Phương pháp phân tích

Phân tích số liệu là phương pháp rất quan trọng quyết định sự thành công của đề tài nghiên cứu. Từ những số liệu, tài liệu thu được việc phân tích số liệu giúp cho việc đánh giá vấn đề nghiên cứu được toàn diện, chính xác, đưa ra được những kết luận sát với thực tế vấn đề nghiên cứu, giúp tác giả đề ra được những giải pháp thiết thực có thể áp dụng trong thực tiễn.

Trong luận văn này tác giả sử dụng phương pháp phân tích để rút ra được các suy luận logic về thực trạng hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Phân tích bằng số liệu tuyệt đối để thấy được sự biến động về khối lượng và quy mô của các hạng mục qua các thời kỳ và phân tích bằng số liệu tương đối để thấy được tốc độ phát triển về mặt quy mô qua các giai đoạn, các thời kỳ khác nhau. Ngoài ra phân tích bằng

công cụ đồ thị biểu đồ: Bằng hình ảnh, tính chất của đồ thị, biểu đồ ta thấy đươc sư biến đông, cơ cấu, vai tròcủa các khoản muc vàtờ]đóphân tich mối quan hệ , mớ]c đô ảnh hưở ng của các nhân tố tới các chỉ tiêu phân tích.

2.3.3. Phương pháp so sánh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Phương pháp so sánh là phương pháp dựa vào những số liệu để tiến hành so sánh, đối chiếu để tìm ra sự tăng giảm của giá trị giúp cho quá trình phân tích kinh doanh cũng như các quá trình khác.

Với phương pháp này tác giả sử dụng chủ yếu trong phần đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ. So sánh các chỉ tiêu về doanh số dư nợ, lãi từ hoạt động cho vay, nợ quá hạn v.v.Cụ thể như sau:

So sánh các chỉ tiêu phát triển giữa các năm (thường là so sánh giữa 2 năm trong cùng một chi nhánh) để thấy được tốc độ phát triển của hoạt động kinh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

doanh giữa kỳ này với các kỳ trước đó ngoài ra còn đánh giá được mức độ thực hiện mục tiêu mà đơn vị đề ra.

So sánh các chỉ tiêu giữa 2 chi nhánh có cùng quy mô trong cùng hệ thống ngân hàng VPBank là chi nhánh : chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính và chi nhánh Trần Thái Tông để thấy được sự tiến bộ hay lạc hậu của một mặt hoạt động cụ thể của chi nhánh so với hoạt động chung của ngân hàng.

So sánh các chỉ tiêu giữa 2 chi nhánh khác hệ thống ngân hàng (so sánh giữa ngân hàng VPBank và Ngân hàng SHB) trong cùng một địa bàn hoạt động với cùng một quy mô để xác định được tiềm năng phát triển, thị phần phát triển của chi nhánh trong địa bàn.

Việc sử dụng phương pháp so sánh giúp cho việc đánh giá tốc độ phát triển của chi nhánh so với các đối tượng khác có cùng quy mô.

2.3.4. Phương pháp điều tra khảo sát

2.3.4.1. Xây dựng thang đo

Trong nghiên cứu này tác giả dùng thang đo thứ bậc để đo lường các yếu tố tác động đến tình hình dư nợ tín chấp doanh nghiệp SME tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính. Loại thang đo này là cơ sở quan trọng để phân bổ toàn bộ số đơn vị được điều tra thành các nhóm có thứ bậc khác nhau đối với tiêu thức nghiên cứu. Tuy nhiên, do chưa có tiêu chuẩn đo lường cụ thể (biểu hiện bằng đơn vị đo), nên chưa thể xác định khoảng cách cụ thể hay mực độ hơn kém cụ thể giữa các đơn vị nghiên cứu. Trong nghiên cứu, tác giả xin chia thang đo thành 4 thứ bậc.

Bậc 4: Hoàn toàn đồng ý/ rất hài lòng

Bậc 3: Đồng ý/ hài lòng

Bậc 2: Không ý kiến/ Bình thường

Bậc 1:Không đồng ý/ không hài lòng

2.3.4.2. Thiết kế bảng câu hỏi

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng câu hỏi là một công cụ dùng để thu thập dữ liệu. Bảng câu hỏi bao gồm một tập hợp các câu hỏi và các câu trả lời được sắp xếp theo logic nhất định. Bảng câu hỏi là phương tiện dùng để giao tiếp giữa người nghiên cứu và người trả lời

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trong tất cả các phương pháp phỏng vấn. Nội dung bảng hỏi và các thang đo biến nghiên cứu:

Phần 1: Thông tin cá nhân: Tên tuổi (không bắt buộc), địa chỉ, chức vụ, độ tuổi, bằng cấp, email, số điện thoại…

Phần 2: Thang đo khảo sát điều tra chất lượng dịch vụ của chi nhánh (chia ra làm 5 thứ bậc) các đối tượng sẽ tự trả lời thông qua các phiếu câu hỏi người trảlời chỉ việc đọc các nội dung và tích vào ô có thứ tự họ cho là phù hợp với quan điểm của mình.

Trong luận văn này tác giả thiết kế 2 bảng câu hỏi ứng với hai đối tượng như sau:

a. Khảo sát khách hàng

Mục đích: để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ, tác giả tiến hành thu thập ý kiến đánh giá của khoảng 50 khách hàng (là những khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đã , đang và có thể sử dụng dịch vụ vay tín chấp doanh nghiệptai VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính).

Nội dung khảo sá t : nhằm biết đươc mớịc điểm đánh giá của khách hàng về thưc trạng hiện nay của từng yếu tố tác động tới sự phát triển củhaoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ bao gồm: Nguồn lưc ngân hàng, Mạng lưới phân phối, chất lươn g dịch vụ , chính sách khách hàng , Quảng cáo tiếp thị , Uy tín thươnghiệu,Năng lưc quản tri, Mục tiêu chiến lược. Đồng thời kết quả khảo sát có thể tiến hành phân tích số l iêu về thưc trạn g, mớịc độ ảnh hưởng của các yếu tố tới phátriển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp taịchi nhán. h

Mẫu phiếu khảo sát : Tham khảo Phụ lục số 01

b. Khảo sát cán bộ tín dụng

Mục đích: Để đưa ra các giải pháp pháp triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ, tác giả tiến hành thu thập phiếu khảo sát 20 cán bộ tín dụng thuộc phòng khách hàng doanh nghiệp chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính, đây là đối tượng trực tiếp đang làm và hiểu rõ nhất hoạt động này tại chi nhánh.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nội dung khảo sát: nhằm thu nhập thông tin về những hạn chế và điểm

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

mạnh về hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp tại chi nhánh trên cơ sở đó tham khảo các giải pháp đưa ra để phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp tại chi nhánh.

Mẫu phiếu khảo sát : tham khảo Phụ lục số 02

Từ những thông tin về khảo sát cũng như phân tích số liệu tác giả đánh giá chi tiết được tình hình hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của chinhánh Trung Hòa Nhân Chính từ đó đưa ra các giải pháp để phát triển hoạt động này.

2.3.5. Phương pháp hỏi ý kiến chuyên gia

Để đánh giá hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp của chi nhánh một cách tổng quát cộng với việc đưa ra các giải pháp dài hạn có tính chất định hướng cho hoạt động này tác giả tiến hành phỏng vấn 2 Chuyên gia: Giám đốc chi nhánh và Trưởng phòng khách hàng doanh nghiệp. Đây là những người thấy rõ nhấtnhững mâu thuẫn và những vấn đề tồn tại trong lĩnh vực hoạt động của mình, đồng thời về mặt tâm lý họ luôn luôn hướng về tương lai để giải quyết những vấn đề đódựa trên những hiểu biết sâu sắc, kinh nghiệm sản xuất phong phú và linh cảm nghề nghiệp nhạy bén. Các câu hỏi cụ thể trong phỏng vấn tham khảo Phụ lục 03

2.4. Diễn giải kết quả, kết luận và kiến nghị

- Số liệu thu thập được để nghiên cứu được thể hiện trên bảng.
- Mỗi bảng số liệu sẽ được phân tích, đánh giá các chỉ tiêu.

- Kết luận các vấn đề đã nghiên cứu bao gồm các kết quả quan trọng, những điều mới rút ra từ nghiên cứu và những vấn đề đã giải quyết được so với câu hỏi mà luận văn đã đề ra.

- Từ kết quả phỏng vấn chuyên sâu đưa ra các giải pháp để phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong Chương 2 tác giả đã đưa ra các phương pháp tác giả sử dụng đểnghiên cứu luận văn. Từ việc phân tích và sử dụng các phương pháp ở chương 2 ta có thể đánh giá được thực trạng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính ở chương 3 cũng như đưa ra được cácgiải pháp và kiến nghị cho chi nhánh ở chương 4.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH TRUNG HÒA NHÂN CHÍNH

3.1. Khái quát về Ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (Ngân hàng TMCP Các Doanh Nghiệp Ngoài Quốc Doanh trước đây) được thành lập ngày 12/8/1993. Sau 22 năm hoạt động, VPBank đã nâng vốn điều lệ lên hơn 8.056 tỷ đồng, phát triển mạng lưới lên 208 điểm giao dịch, với đội ngũ trên 12.400 cán bộ nhân viên.

Là thành viên của nhóm 12 ngân hàng hàng đầu Việt Nam (G12), VPBank đang từng bước khẳng định uy tín của một ngân hàng năng động, có năng lực tài chính ổn định và có trách nhiệm với cộng đồng. Để đạt được tầm nhìn đầy tham vọng, VPBank đã triển khai chiến lược tăng trưởng quyết liệt trong giai đoạn 2012

– 2017 với sự hỗ trợ của công ty tư vấn hàng đầu thế giới McKinsey . Với chiến lược này, VPBank nỗ lực tăng trưởng hữu cơ trong các phân khúc khách hàng mục tiêu, khẩn trương xây dựng các hệ thống nền tảng để phục vụ tăng trưởng, và luôn chủ động theo dõi các cơ hội trên thị trường. Bên cạnh đó, theo định hướng "Tất cả vì khách hàng", các điểm giao dịch đã được thay đổi hoàn toàn về diện mạo, mô hình và tiện nghi phục vụ. Các sản phẩm, dịch vụ của VPBank luôn được cải tiến và kết hợp thêm nhiều tiện ích nhằm gia tăng quyền lợi cho khách hàng v.v. Tất cả đã góp phần làm hài lòng khách hàng hiện tại và thu hút thêm khách hàng mới, mở rộng cơ sở khách hàng của VPBank với tốc độ nhanh chóng.

Sự tăng trưởng vượt bậc của VPBank thể hiện sinh động ở mức độ mở rộng mạng lưới các chi nhánh, điểm giao dịch trên toàn quốc cùng sự phát triển đa dạng của các kênh bán hàng và phân phối. Với phương châm mở rộng địa bàn chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính được thành lập ngày 17 tháng 01 năm 2011 có văn phòng tạiTầng 1, Tòa nhà 29T1, khu chung cư N05 Đông Nam Trần Duy Hưng, phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội. Hiện nay chi nhánh Trung Hòa

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhân Chính là chi nhánh cấp 2 có phòng giao dịch, Trung tâm Khách hàng cá nhân và Trung tâm Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ riêng biệt, có con dấu, mã số thuế, có bảng cân đối để thực hiện hạch toán các hoạt động kinh doanh theo luật định. Ngay tọ nhọng ngày đầu thành lâp chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã lấy

tầm nhìn của VPBank nói chung làm mục tiêu phấn đấu và xem đó là kim chỉ nam trong quá trình kinh doanh của mình.

Theo đó, VPBank Trung Hòa Nhân Chính tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân, đồng thời khai thác cơ hội trong phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Để khai thác có hiệu quả các cơ hội, VPBank Trung Hòa Nhân Chính không ngừng nỗ lực xây dựng và hoàn thiện văn hóa doanh nghiệp dựa trên sáu giá trị cốt lõi: khách hàng là trọng tâm, hiệu quả, tham vọng, phát triển con người, tin cậy và tạo sự khác biệt.

Đến nay, sau hơn 05 năm thanh lâp , VPBank Trung Hòa Nhân Chính đã nỗ lực vươt qua kho khăn ng như sự cạnh tranh gay gắt c a cac ngân hang khac để c dần tự khẳng định vi thếc a minh trên đia bàn , khách hàng tin tưởng , ủng hộ đươc và sử dụng dịch vụ VPBank Trung Hòa Nhân Chính cung cấp . Đặc biệt hơn cả, VPBank Trung Hòa Nhân Chính đang trở thành một địa chỉ thu hút khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ với Trung tâm khách hàng doanh nghiệp SME càng ngày càng mở rộng quy mô . Tốc độ tăng trưở ng nhanh trong cả huy đôn g và cho vay cũng như số lượng khách hàng không ngừng tăng lên suốt hơn 05 năm qua là một minh chớng rõnét nhất vềsự ghi nhân và tin cây của khách hàng dành cho Trung tâm khách hàng doanh nghiệp SME nói riêng và cả chi nhánh nói riêng . Đây chính là cơ sở và tiền đề cho sự phát triển của VPBank Trung Hòa Nhân Chính trong tương lai.

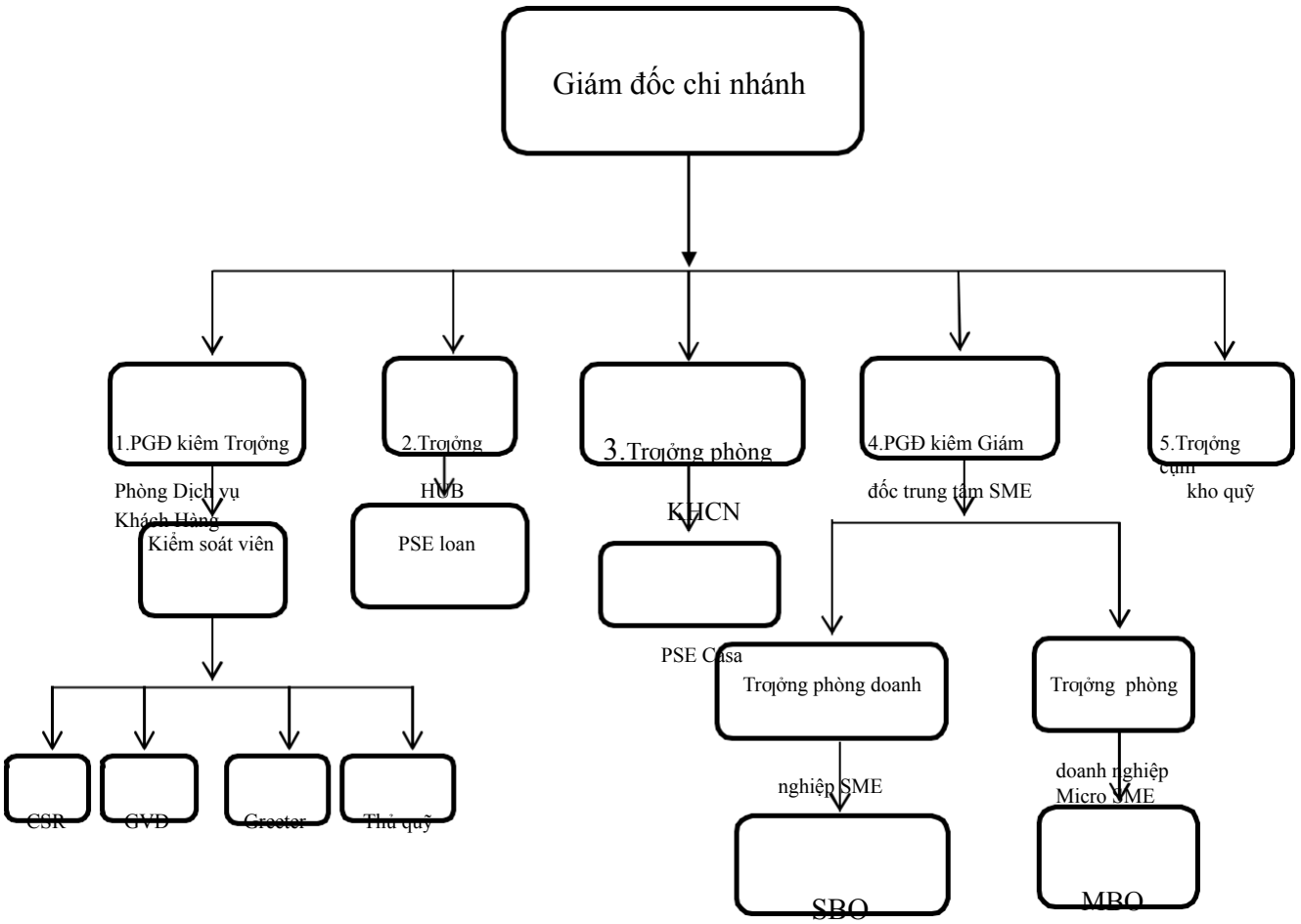
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

3.1.2. Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 3.1: Mô hình tổ chức ngân hàng VPBank Trung Hòa Nhân Chính

(Nguồn: Báo cáo nhân sự của VPBank)

Trong đó:

Phòng dịch vụ khách hàng chi nhánh: Là phòng chuyên hỗ trợ kháchhàng các nghiệp vụ liên quan trực tiếp đến khách hàng như: Các nghiệp vụ liên quan đến tiền mặt, thẻ, và các giao dịch khác theo phân công của chi nhánh v.v..

- GDV là giao dịch viên, tiếp nhận và thực hiện các yêu cầu giao dịch của khách hàng, tìm hiểu nhu cầu và tư vấn cho khách hàng: có 8 nhânviên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- CSR là chuyên viên hỗ trợ giao dịch viên và cán bộ tín dụng: có 2 nhân viên

- Kiểm soát viên là chuyên viên kiểm soát và kiểm duyệt các giao dịch từ CSR và GDV chuyển đến: có 2 nhân viên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Greeter nhân viên trực sảnh có trách nhiệm tìm hiểu nhu cầu, phân luồng khách hàng gặp nhân viên chuyên trách: 1 nhân viên
- Thủ quỹ : Nhân viên kiểm đếm tiền mặt ngồi tại quầy

Trung tâm bán sản phẩm cho vay (HUB): là cụm bán sản phẩm cho vay tập trung chỉ hoạt động với chức năng như 1 trung tâm bán sản phẩm vay

- PSE Loan là cộng tác viên chuyên cho vay có 15 người – đội bán.

Phòng khách hàng cá nhân : Là phòng quan hệ khách hàng cá nhân, chuyên chăm sóc và tìm kiếm khách hàng mảng cá nhân về các sản phẩm: huy động, vay, thẻ, tài khoản…

- PB Casa là chuyên viên quan hệ khách hàng có 7 người

Trung tâm khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ: Là trung tâm chuyên chăm sóc và tìm kiếm khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- SBO: Cán bộ khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ
- MBO: Cán bộ khách hàng doanh nghiệp vi mô

Cụm kho quỹ tập trung : là phòng hỗ trợ kho quỹ thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến quản lý tài sản bảo đảm và tiền

Cơ cấu tổ chức và hoạt động của trong những năm qua của chi nhánh chứng minh Trung Hòa Nhân Chính là một chi nhánh hoàn chỉnh về mặt hệ thống và thực hiện tốt các chức năng kinh doanh, giữ vững cân đối chung về nguồn vốn và sử

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

dụng vốn, cùng với các Ngân hàng khác trên địa bàn, chi nhánh đã góp phần vào sự phát triển kinh tế của vùng nói chung và thành phố Hà Nội nói riêng và nâng cao hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống.

3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

3.1.3.1 Hoạt động huy động vốn:

Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng VPBank Trung Hòa Nhân Chính giai đoạn 2013-2015 được tổng hợp qua bảng sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính

(Đơn vị: Tỷ đồng)

CHỈ TIÊU	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	30/09/2015
Nguồn vốn huy động	**581,252**	**827,159**	**763,364**	**1,031,525**
Theo thời hạn				
Không kỳ hạn đến 12 tháng	**441,425**	**639,566**	**498,164**	**569,591**
Từ trên 12 tháng đến 60 tháng	**139,828**	**187,592**	**265,200**	**461,934**
Theo hình thức huy động				
Tiền gửi tiết kiệm	**546,299**	**780,316**	**686,022**	**911,225**
Tiền gửi các tổ chức kinh tế	**33,923**	**45,919**	**58,554**	**89,117**
Tiền gửi khác (ký quỹ)	**1,031**	**924**	**18,788**	**31,184**
Theo loại tiền				
Nội tệ	**555,443**	**778,488**	**719,954**	**952,343**
Ngoại tệ, vàng	**25,810**	**48,671**	**43,410**	**79,182**

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2012; 2013; 2014; 2015)

Nhìn vào bảng số liệu có thể thấy tổng nguồn vốn huy động của VPBankTrung Hòa Nhân Chính từ năm 2012 đến năm 2015 có nhiều biến động. Từ năm 2012 đến 2013 huy động vốn tại chi nhánh tăng trưởng mạnh. Tuy nhiên sang giai đoạn 2014 huy động vốn lại giảm. Sự sụt giảm về vốn này xảy ra trong bối cảnh thị trường tài chính thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng lâm vào khủng hoảng, thị trường bất động sản đóng băng đi kèm với đó là chính sách tiền tệ thắt chặt của NHNN, các NHTM tại Việt Nam gặp rất nhiều khó khăn trong việc duy trì nguồn vốn.

Bước sang năm 2015, cùng với sự phục hồi của nền kinh tế trong nước, sự điều hành chính sách tiền tệ mở rộng hơn của NHNN và sự chỉ đạo điều hành kịp thời của lãnh đạo chi nhánh, nguồn vốn tại Ngân hàng đã có mức tăng trưởng trở lại. Công tác huy động vốn tại chỗ được chi nhánh quan tâm và luôn coi là nhiệm

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

vụ hàng đầu. Để đạt được mục tiêu tăng trưởng như dự kiến, ngoài việc làm tốtcông tác quảng cáo nhằm chuyển tải hình ảnh và nâng cao vị thế của VPBank đối với các tổ chức và tầng lớp dân cư trên địa bàn, chi nhánh còn thực hiện việc đa dạng hoá các kỳ hạn gửi tiền với các sản phẩm huy động vượt trội, lãi suất đặc biệt hấp dẫn, phục vụ tốt nhu cầu của người dân và doanh nghiệp. Tính đến 31/12/2015, huy động vốn tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính đã đạt hơn 1 nghìn tỷ đồng.

Tỷ trọng các khoản tiền gửi của các tổ chức kinh tế cũng có chiều hướng gia tăng, điều này chứng tỏ Chi nhánh đang từng bước tiếp cận nhiều hơn đối với khách hàng doanh nghiệp và tổ chức kinh tế, từ đó có thể cung cấp các dịch vụ ngân hàng khác cho các đối tượng khách hàng này như dịch vụ chuyển tiền, trả lương qua tài khoản, tài trợ vốn…

Nguồn vốn huy động tại Chi nhánh chủ yếu là các loạt tiền gửi bằng VND, tỷ lệ nguồn vốn huy động bằng VND luôn chiếm trên 90% tổng nguồn vốn huy động tại Chi nhánh.

3.1.3.2. Hoạt động sử dụng vốn

Đối với tình hình sử dụng vốn thì hoạt động chính tại chi nhánh là cho vay các cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn TP Hà Nội. Bám sát định hướng đầu tư của VPBank là các khách hàng thuộc loại hình doanh nghiệp vừa và nhỏ và các cá nhân, chi nhánh chủ động tiếp thị, tìm kiếm khách hàng để chủ mở rộng cho vay. Hiện nay, các khách hàng có quan hệ tín dụng tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ và các cá nhân trên địa bàn. Đối tượng đầu tư chủ yếu vào lĩnh vực kinh doanh thương mại, vận tải và cho vay tiêu dùng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

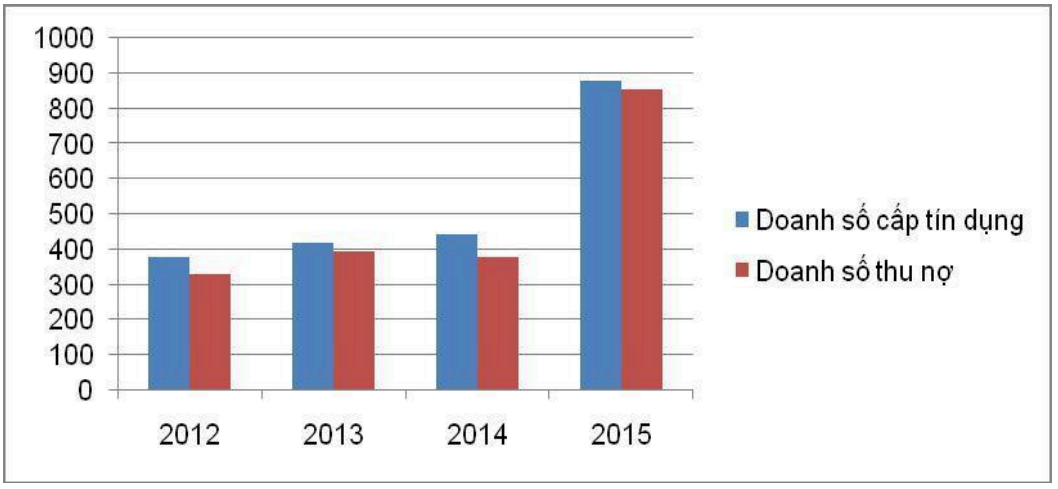
Bảng 3.2: Tình hình sử dụng vốn tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính

(Đơn vị: Tỷ đồng)

CHỈ TIÊU	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
Doanh số cấp tín dụng	**378,500**	**420,555**	**443,032**	**881,664**
Doanh số thu nợ	**329,368**	**395,600**	**379,083**	**856,780**
Dư nợ đối với nền kinh tế	**271,540**	**296,495**	**360,444**	**809,524**
Ngắn hạn	***83,566***	***93,027***	***120,433***	**391,724**
Nợ nhóm 1	71,621	83,702	110,890	350,160
Nợ nhóm 2	9,195	3,757	4,119	11,366
Nợ nhóm 3	0	800	1,760	5,770
Nợ nhóm 4	1,000	2,260	1,296	8,255
Nợ nhóm 5	1,750	2,508	2,368	16,173
Trung, dài hạn	***187,974***	***203,468***	***240,011***	**417,800**
Nợ nhóm 1	169,648	185,578	211,931	382,508
Nợ nhóm 2	12,757	13,799	21,175	13,983
Nợ nhóm 3	3,369	3,123	3,737	1,869
Nợ nhóm 4	0	968	3,168	8,445
Nợ nhóm 5	2,200	0	0	10,995

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2012; 2013; 2014; 2015)

(Đơn vị: Tỷ đồng)



Biểu đồ 3.1: Doanh số cho vay thu nợ tại CN Trung Hòa Nhân Chính

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

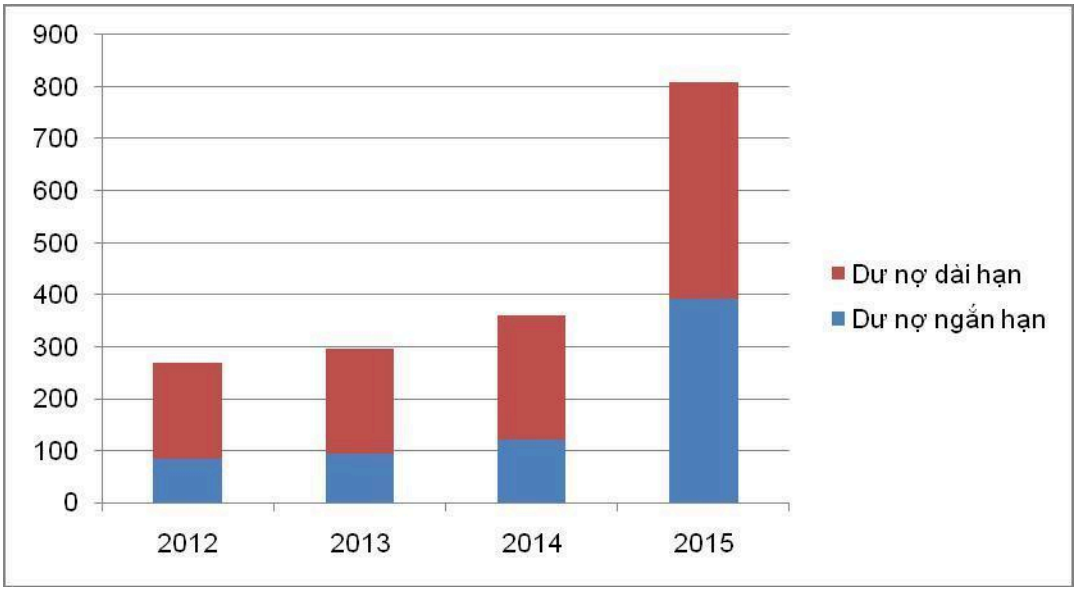
(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2012 ;2013; 2014; 2015)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Doanh số cho vay từ 2012 đến 2015 đều có xu hướng tăng cao, năm 2014 doanh số cho vay đạt 443 tỷ đồng và năm 2015 doanh số cho vay đã đạt 881 tỷ đồng. Tuy nhiên doanh số thu nợ các năm cũng ở mức cao do một phần là các khoản vay đảm bảo bằng thẻ tiết kiệm VPBank có thời gian vay ngắn, các khoản vay hạn mức tín dụng trong đó bao gồm cả vay hạn mức hình thức tín chấp và rất nhiều khoản vay tất toán trước thời hạn. Sang năm 2015, doanh số thu nợ đã ổn định đảm bảo dư nợ tăng trưởng hơn so với các năm.

(Đơn vị: Tỷ đồng)



Biểu đồ 3.2: Dư nợ cho vay tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2012 ;2013; 2014; 2015)

Qua bảng số liệu và biểu đồ trên ta thấy, dư nợ qua các năm đều có sự tăng

tăng trưởng, nếu tốc độ tăng trưởng của các năm 2013 chỉ là 9% thì đến năm 2014 tốc độ tăng trưởng đã đạt 22% và 2015 tổng dư nợ đã tăng 124% so với năm 2014 và đạt hơn 800 tỷ đồng. Xu hướng tăng trưởng dư nợ như trên nằm trong định hướng ưu tiên tăng trưởng tín dụng trên cơ sở tăng cường kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng, đặc biệt là sự mở rộng cơ chế cấp tín dụng các khoản vay tín chấp doanh nghiệp đã làm cho dư nợ tín dụng của chi nhánh tăng đột biến trong năm 2015.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

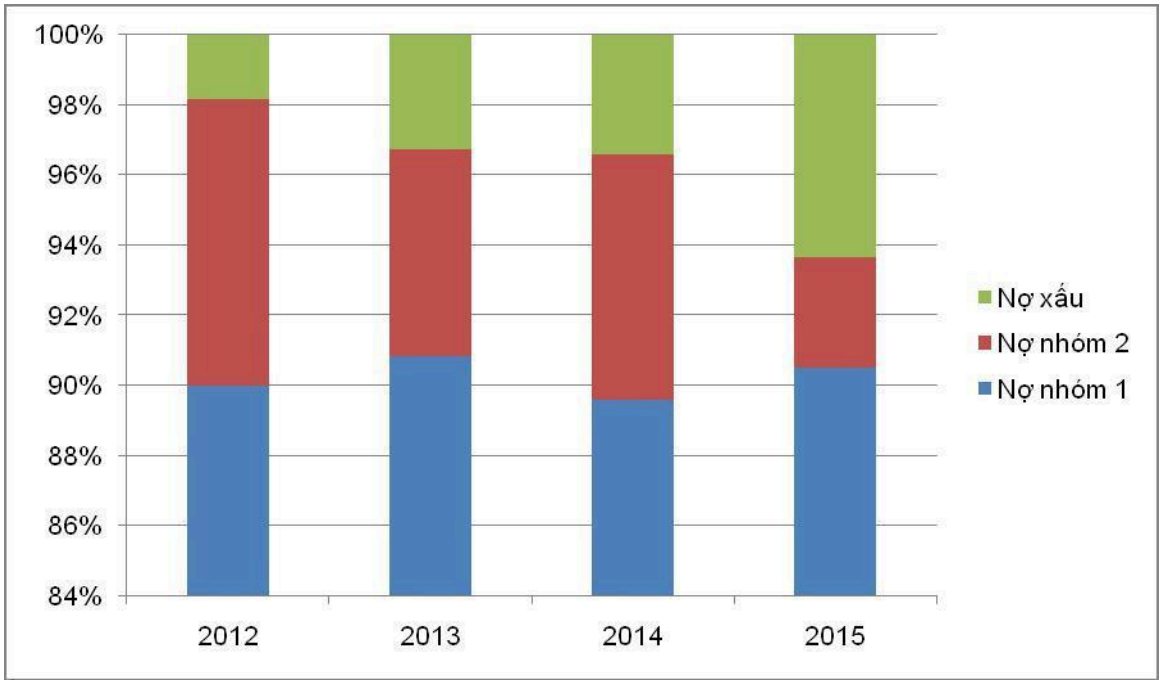
Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Trong cơ cấu dư nợ theo thời hạn, nợ trung dài hạn chiếm phần lớn tuy nhiên cơ cấu nợ ngắn hạn năm 2015 cũng tăng đột biến là do sự tăng của các khoản vay

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

hạn mức tín chấp cùng với sự gia tăng của các tài khoản thấu chi cấp cho doanh nghiệp.Tuy nhiên Cùng với sự tăng trưởng dư nợ của chi nhánh thì tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cũng có xu hướng tăng theo. Tỷ lệ nợ quá hạn luôn ở mức tỷ lệ 9%-11% tổng dư nợ, tỷ lệ nợ xấu các năm 2012, 2013, 2014 khoảng 3,1-3,4 % thì đến năm 2015 tỷ lệ nợ xấu đã tăng lên 6.3% tổng dư nợ của chi nhánh.



Biểu đồ 3.3: Tỷ trọng các nhóm nợ tại VPBank Trung Hòa Nhân Chính

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2012 ;2013; 2014; 2015) *3.1.3.3.Hoạt động cung cấp dịch vụ*

Bên cạnh hai hoạt động chính là huy động vốn và cho vay, VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính còn cung cấp đa dang các dịch vụ: dịch vụ chuyển tiền trong nước, thanh toán quốc tế, dịch vụ bảo lãnh, chiết khấu chứng từ, kinh doanh ngoại tệ v.v. Việc mở rộng các hoạt động dịch vụ ngày càng được chú trọng hơn bên cạnh các hoạt động truyền thống do xu thế hội nhập, công nghệ ngân hàng ngày càng phát triển và cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng trở lên khốc liệt hơn. Bên cạnh đó, VPBank còn đẩy mạnh các hoạt động dịch vụ phi tín dụng đặc biệt là mở rộng hoạt động phát hành thẻ với các loại thẻ hiện đại như Autolink và MC2 mastercard, VPSuper v.v.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

3.1.3.4. Kết quả kinh doanh của VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh từ 2012 – 2015

(Đơn vị: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2015
Tổng thu nhập	112,671	126,634	134,934	151,008
Tổng chi phí	105,348	117,121	124,724	133,937
Lợi nhuận	7,323	9,513	10,210	17,071

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2012; 2013; 2014; 2015) Qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ta thấy, trong giai đoạn 2012 – 2015 chi nhánh kinh doanh đều có lãi. Mặc dù huy động các năm 2012-2015 đều tăng cao và dư nợ cho vay cũng tăng đáng kể đột biến nhất là năm 2015 với các khoản vay tín chấp với lãi suất cao hơn các khoản vay bình thường, dù vậy lợi nhuận không tăng nhiều chứng tỏ một số khoản vay tại chi nhánh đang gặp vấn đề, chi phi trích lập dự phòng tăng làm lợi nhuận không tăng cao như mong đợi. Nguồn thu từ hoạt động dịch vụ chỉ chiếm tỷ trọng rất khiêm tốn, thời gian tới ngân hàng cần chú trọng hơn tới công tác này để bổ sung thêm nhiều nguồn thu như đẩy mạnh phát hành thẻ mastercard, tài khoản trả lương…

3.2. Hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

3.2.1. Chính sách cho vay tín chấp tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

Trong thị trường ngân hàng hiện nay phân khúc khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đang là "điểm nóng" tại các ngân hàng. Ngân hàng VPBank nói chung và Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính nói riêng đã chủ trương dành phần lớn tỷ trọng hoạt động tín dụng cho phân khúc khách hàng này. Cùng với xu hướng phát triển của ngân hàng hàng loạt gói sản phẩm dịch vụ dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ được đưa ra nhằm mục tiêu thu hút khách hàng và cho khách hàng có nhiều lựa chọn phù hợp với điều kiện và nguồn lực của mình trong đó có các sản phẩm tín chấp đang ngày một phát triển và mở rộng hơn quy mô nhờ tính năng phê duyệt, thủ tục nhanh chóng và không cần tài sản bảo đảm của nó. Chi nhánh có một lượng lớn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khách hàng hiện hữu doanh nghiệp vừa và nhỏ có uy tín cùng với hoạt động kinh doanh tốt nên chính sách phát triển các sản phẩm về cho vay tín chấp đang càng được chú trọng. Mục tiêu trong năm 2016 của chi nhánh chính là tăng trưởng về dư nợ sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp và tăng quy mô số lượng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ mới.

3.2.2. Nguyên tắc cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

Nguyên tắc cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ là dựa trên xếp hạng tín dụng của khách hàng; hệ thống chấm điểm nội bộ về các chỉ số tài chính; Mục đích vay phù hợp theo quy định của Vpbank và pháp luật.

Tại VPBank xếp hạng tín dụng khách hàng theo xác suất vỡ nợ của khách hàng (xác suất khách hàng có thể chuyển sang nợ xấu nợ nhóm 3,4,5 theo quy định của ngân hàng nhà nước Việt Nam và quy đinh của Vpbank) viết tắt là PD

Bảng 3.4 : Bảng xếp hạng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Vpbank

Thứ tự của hạng	Xếp hạng nội bộ		Dải PD		
	Cấp 1	Cấp 2	PD thấp	PD Trung Bình	PD Cao
1	1	1.1	0.00%	0.57%	0.72%
2		1.2	0.72%	0.90%	1.19%
3	2	2.1	1.19%	1.57%	1.87%
4		2.2	1.87%	2.22%	2.64%
5	3	3.1	2.64%	3.14%	3.59%
6		3.2	3.59%	4.09%	4.66%
7	4	4.1	4.66%	5.31%	6.02%
8		4.2	6.02%	6.81%	7.70%
9	5	5.1	7.70%	8.70%	9.82%
10		5.2	9.82%	11.07%	12.46%
11	6	6.1	12.46%	13.99%	15.62%
12		6.2	15.62%	17.41%	19.35%
13	7	7.1	19.35%	21.46%	23.76%
14		7.2	23.76%	23.23%	100.00%
		8.1			

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

15	8	8.2	100
		8.3	

(Nguồn : Quy trình thẩm định doanh nghiệp vừa và nhỏ - VPBank)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Dựa vào các hạng xếp hạng tín dụng của doanh nghiệp ngân hàng sẽ đưa ra quyết định có hoặc không cấp tín dụng cũng như đưa ra các mức lãi suất cũng nhưlà hạn mức cho vay riêng đối với từng khách hàng.

Các chỉ số tài chính của doanh nghiệp cũng là căn cứ không thể thiếu để ngân hàng dựa vào đó đánh giá được tài chính, hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, khả năng trả gốc lãi hàng tháng của doanh nghiệp để từ đó đưa ra quyết định về hạn mức cho vay phù hợp.

Căn cứ vào mục đích vay hay mục đích sử dụng vốn của doanh nghiệp để cấp tín dụng là yếu tố rất quan trọng đối với sản phẩm cho vay tín chấp. Ngân hàng cho khách hàng vay dựa vào uy tín của Khách hàng nên cần thẩm định xem khách hàng sử dụng vốn vay vào mục đích gì? đem lại lợi nhuận bao nhiêu cho doanh nghiệp? và mục đích sử dụng vốn có tuân thủ theo quy định của pháp luật hay không ?

3.2.3. Các sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính.

3.2.3.1. Vay tín chấp bổ sung vốn lưu động

Điều kiện doanh nghiệp :

Doanh nghiệp có thời gian hoạt động trong lĩnh vực vay vốn tối thiểu 03 năm trở lên, đối với doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại mà trụ sở làm việc phải thuê của bên thứ ba thì thời gian hoạt động trong lĩnh vực vay vốn tối thiểu từ 05 năm trở lên tính từ thời điểm đăng ký kinh doanh lần đầu tới thời điểm vay vốn. Doanh nghiệp hoạt động liên tục trong vòng 03 năm tính đến thời điểm vay vốn (doanh thu tờ khai thuế 12 tháng gần nhất và báo cáo thuế 03 năm liền kề >0); Lĩnh vực kinh doanh chính và mục đích vay vốn của Doanh nghiệp thuộc Danh sách các nhóm ngành được cấp tín dụng cho vay không có tài sản đối với Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của VPBank trong từng thời kỳ; Doanh thu qua tài khoản của Khách hàng (tại tất cả các TCTD) phải chiếm tối thiểu 80% doanh thu thuế trong vòng 12 tháng tính đến thời điểm vay vốn; Khách hàng có cam kết chuyển doanh thu về VPBank tối thiểu 150% doanh số giải ngân tại VPBank; Nhóm Khách hàng được coi như một khách hàng duy nhất không có nợ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nhóm 2 từ 2 lần trở lên trong vòng 12 tháng và không có nợ nhóm 03 đến nhóm 05 trong vòng 03 năm gần nhất tại VPBank và các TCTD khác tính đến thời điểm vay vốn và không có nợ nhóm 2 tại thời điểm xét duyệt cấp tín dụng.

Điều kiện về các chỉ số tài chính của doanh nghiệp gồm có:

- Doanh nghiệp có lợi nhuận dương trong 02 năm tài chính gần nhất theo báo cáo tài chính;
- Doanh nghiệp có lợi nhuận lũy kế dương (>0) theo báo cáo tài chính năm liền kề;
- Doanh nghiệp không bị mất cân đối vốn. vốn lưu động ròng theo số liệu báo cáo tài chính năm liền kề không âm. Chỉ tiêu khả năng thanh toán ngắn hạn > 1 (Khả năng thanh toán ngắn hạn = Tài sản ngắn hạn (trừ các khoản phải thu khác)/Nợ ngắn hạn);
- Doanh nghiệp có dòng tiền thuần từ hoạt động kinh doanh trong 02 năm tài chính liền kề căn cứ báo cáo lưu chuyển tiền tệ dương (> 0);

Mục đích và phương thức vay : Bổ sung vốn kinh doanh và mua sắm tài sản cố định theo phương thức cho vay từng lần

Hạn mức cho vay :

Tỷ lệ hạn mức cho vay tối đa được cấp đối với sản phẩm cho vay tín chấp bổ sung vốn lưu động là không quá 5% doanh thu theo báo cáo nội bộ của doanh nghiệp. Cụ thể như sau :

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 3.5 : Hạn mức cho vay không có TSĐB dành cho khách hàng SME

Xếp hạng KH	Mức cho vay không có TSBĐ được cấp tối đa		Tổng mức cho vay không có TSBĐ của một KH tại VPBank theo doanh thu (3)
	Tỷ lệ cho vay tối đa theo doanh thu (1)	Số tiền cho vay tối đa (tỷ VND) (2)	
I. Phân khúc Khách hàng Micro			
1.1-2.1	5%	1	15%
II. Phân khúc Khách hàng Small			
1.1-2.1	5%	3	15%
2.2-3.2		2	15%
III. Phân khúc Khách hàng Middle			
1.1-2.1	5%	5	15%
2.2-3.2		4	15%

(Nguồn: quy định sản phẩm VPBank số 313.08)

3.2.3.2 Vay qua hình thức thấu chi tài khoản

Điều kiện doanh nghiệp

Doanh nghiệp mở thấu chi phải đáp ứng được các điều kiện vay vốn của VPBank và pháp luật.Ngoài ra với sản phẩm thấu doanh nghiệp phải có quan hệ tín dụng với ngân hàng VPBank 01 năm trở lên.Doanh nghiệp có thời gian hoạt động trong lĩnh vực vay vốn từ 03 năm trở lên.Và có lợi nhuận thuần hai năm liền kề >10%; không có lỗ lũy kế. Không phát sinh nợ nhóm 3 trở lên trên báo cáo toàn hệ thống

Mục đích cho vay: Nhằm đáp ứng phần vốn thiếu hụt tạm thời trong thanh toán của khách hàng như các khoản chi trả ứng trước, chi phí nhân công, điện

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nước trong tháng, thanh toán tiền hàng hóa cho bạn hàng, đại lý v.v. Đặc biệt không cho phép thấu chi với mục đích trả lãi, gốc vay tại các ngân hàng và các mục đích không phù hợp với quy định pháp luật.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Hạn mức cho vay

Tỷ lệ hạn mức cho vay tối đa được cấp đối với sản phẩm cho vay thấu chi là không quá 5% doanh thu theo báo cáo nội bộ của doanh nghiệp. Cụ thể như sau :

Bảng 3.6 : Hạn mức vay thấu chi tài khoản dành cho khách hàng SME

Xếphạng KH	**Hạn mức thấu chi**	
	Tỷ lệ cho vay tối đa/Doanh thu (1)	Hạn mức tối đa được cấp (tỷ đồng) (2)
I. Phân khúc Khách hàng Middle		
1.-2.1	5%	5
2.2-3.2	5%	4
4.1-4.2	5%	3
II. **Phân khúc Khách hàng Small**		
1.1-2.1	5%	3
2.2-3.2	5%	2
4.1-4.2	5%	1
III. Phân khúc Khách hàng Micro		
1.1-2.1	5%	2
2.2-3.2	5%	1
4.1-5.2	5%	0.5

(Nguồn: quy định sản phẩm VPBank số 313.08)

3.2.3.3. Cho vay tín chấp qua hình thức cấp thẻ tín dụng quốc tế

Điều kiện doanh nghiệp

Doanh nghiệp được cấp thẻ tín dụng tín chấp phải hoạt động liên tục 3 năm tính đến thời điểm phát hành thẻ. Doanh nghiệp không có nợ xấu trong vòng 3 năm gần nhất và không có nợ nhóm 2 trở lên tại thời điểm phát hành thẻ và phải đáp ứng được các điều kiện về tài chính khác của VPBank quy định theo từng thời kỳ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Hạn mức cấp thẻ tín dụng

Hạn mức cấp thẻ tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tối đa không quá 10% doanh thu theo báo cáo nội bộ của doanh nghiệp. Cụ thể như sau:

Bảng 3.7: Hạn mức vay tín chấp qua thẻ tín dụng dành cho khách hàng SME

Phân khúc khách hàng	Hạn mức tín dụng thẻ quốc tế không có TSBD đối đa		Tổng hạn mức các thẻ của 01 KH theo doanh thu (%)	Tổng hạn mức tín chấp của 01 khách hàng tại VPBank theo doanh thu (%)
	Số tiền (Tỷ đồng)	Tỷ lệ theo doanh thu (%)		
SME vừa	2	10%	12%	15%
SME nhỏ	1.5			

(Nguồn: quy định sản phẩm VPBank số 313.08)

3.2.4. Thực trạng phát triển cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ

3.2.4.1. Phân tích theo các tiêu chí về phát triển quy mô

Về số lượng khách hàng

Bảng 3.8: Số lượng khách hàng doanh nghiệp vay tín chấp tại Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

(Đơn vị: Khách hàng)

	Năm 2013		Năm 2014			Năm 2015		
	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Mức tăng trưởng	Số lượng	Tỷ trọng	Mức tăng trưởng
Khách hàng hiện hữu(1)	127	100%	154	100%	21.25%	210	100%	36.4%
Khách hàng va tín chấp y bổ sung vốn lưu động(2)	21	16.5%	95	61.7%	352%	187	78.1%	96.8%
Khách hàng có tài khoản thấu chi (3)	80	62.9%	105	68.1%	131%	201	62.3%	91.4%

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Khách hàng có thẻ tín dụng(4)	56	44.1%	115	74.7%	105.3%	160	94.5%	39.1%

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2013; 2014; 2015)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Dựa vào bảng số liệu trên ta có thể thấy rằng số lượng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ có quan hệ tín dụng với chi nhánh tăng nhanh qua các năm (đến cuối năm 2015 mức tăng trưởng là 36.4% cũng phần lớn là do chính sách chú trọng phát triển cho vay phân khúc khách hàng này vào giữa năm 2014.

Cùng với sự tăng trưởng về số lượng khách hàng doanh nghiệp SME thì số lượng khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay tín chấp doanh nghiệp cũng gia tăng đáng kể. Cụ thể : Lượng khách hàng vay tín chấp bổ sung vốn lưu động năm 2013 chỉ chiếm 16.5% so với khách hàng hiện hữu do thời điểm đó sản phẩm này mới được tung ra, chính sách và cơ chế cho vay còn chưa được rõ ràng nên hạn mức vay được phê duyệt rất ít, chủ yếu tập trung vào các doanh nghiệp lớn và có uy tín cao. Sang đến năm 2014, mặc dù mức tăng trưởng khách hàng hiện hữu chỉ 21,25% tuy nhiên mức tăng trưởng khách hàng vay tín chấp theo hình thức bổ sung vốn lưu động tăng đến 352%. Sự bùng nổ này là do chính sách cởi mở trong cơ chế cho vay, hầu như các khách hàng đã từng có quan hệ tín dụng với ngân hàng cùng với hoạt động sản xuất kinh doanh tốt đều có thể vay tín chấp. Việc quá cởi mở này dẫn đến lượng nợ quá hạn năm 2014 cũng gia tăng đáng kể. Nắm bắt được vấn đề chi nhánh đã có những biện pháp thắt chặt đúng đắn do đó nên 2015 chính năm phát triển thực sự gia tăng cả về số lượng khách hàng và tỷ trọng khách hàng.

Sản phẩm vay thấu chi qua tài khoản là sản phẩm đã có từ lâu và chính sách cơ chế cấp tín dụng rõ ràng và thường cấp cho các doanh nghiệp có vòng quay vốn ngắn nên tỷ trọng khách hàng vay sản phẩm này dường như thay đổi không đáng kể tuy nhiên mức tăng trưởng vẫn tăng là do sự tăng lên của khách hàng hiện hữu.

Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm vay tín chấp qua thẻ tín dụng cũng có sự gia tăng lớn về tỷ trọng và mức tăng trưởng qua các năm do cơ chế linh hoạt trong sử dụng và thủ tục phát hành nhanh chóng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Về mức dư nợ cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ Bảng 3.9: Dư nợ cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp SME tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

(Đơn vị: Triệu Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014		Năm 2015	
	Tổng số	Tổng số	Tốc độ tăng (%)	Tổng số	Tốc độ tăng (%)
Tổng dư nợ cho vay Kh SME	**110.230**	**138.889**	**25,9%**	**300.200**	116%
Dư nợ cho vay tín chấp Kh SME	26.730	35.440	32%	78.940	122%
Tỷ trọng tín dụng DN SME vay tín chấp	24,2%	25,5%		26,2	

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm2013; 2014; 2015)

Từ bảng số liệu trên có thể nhận thấy rằng tổng dư nợ tín dụng cho vay khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính tăng nhanh qua các năm. Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính với phương châm phát triển cho vay khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ đã đưa ra rất nhiều chính sách ưu đãi cũng như ưu tiên xử lý nghiệp vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa vànhỏthêm vàođó là sự gia tăngsố lượng đội bán do thành lập riêng trung tâm SME của chi nhánh dẫn đến lượng dư nợ tín dụng SME của chi nhánh có sự gia tăng đột biến. Đặc biệt là năm 2015 với thành công của dự án SME cất cánh, tổng dư nợ tín dụng SME của chi nhánh đã tăng so với năm 2014 là 116% đạt mức 300 tỷ đồng. Theo cùng sự gia tăng của dư nợ tín dụng khách hàng Doanh Nghiệp vừa và nhỏ thì dư nợ các sản phẩm vay tín chấp cũng tăng lên, tuy nhiên tỷ trọng của dư nợ cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ thì không có sự thay đổi rõ rệt (năm 2013 là 24,2% trên tổng dư nợ cho vay SME, năm 2014 là 25,5 % trên tổng dưnợ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cho vay khách hàng SME, năm 2015 là 26,2% trên tổng dư nợ cho vay khách hàng SME. Điều này chứng tỏ rằng chi nhánh đang bán kèm sản phẩm cho vay tín

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

chấp cùng với các sản phẩm cho vay có tài sản bảo đảm khác cho các khách hàng hiện hữu, chưa thực sự mở rộng được quy mô khách hàng khách hàng vay sản phẩm tín chấp thực sự nếu như khách hàng không có tài sản bảo đảm.

3.2.4.2. Phân tích theo các chỉ tiêu về phát triển chất lượng tín dụng

Về tỷ lệ nợ xấu

Bên cạnh việc xem xét tăng trưởng dư nợ tín dụng thì một vấn đề không thể xem xét đến đó là vấn đề nợ quá hạn, nơ xấu hay chất lượng tín dụng trong hoạt động tín dụng. Các loại nợ xấu bao gồm : Nợ xấu nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn); nợ xấu nhóm 4 (nợ nghi ngờ); nợ xấu nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn). Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ đánh giá chất lượng tín dụng của chi nhánh. Để thấy được tình hình chất lượng tín dụng đối với các khoản vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ ta xem xét bảng số liệu như sau:

Bảng 3.10. Dư nợ nợ xấu khách hàng doanh nghiệp SME so với dư nợ tín dụng cho vay tín chấp KH SME

(Đơn vị : triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)
Nợ xấu cho vay tín chấp	825	3.08%	1.240	3,5%	4.128	5,23%
Dư nợ chovay tín chấp	26.730	100%	35.440	100%	78.940	100%

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2013; 2014; 2015)

Qua bảng đánh giá về nợ xấu có thể nhìn thấy mặc dư nợ cho vay tín chấp tăng lên nhưng cùng với đó là tỷ lệ nợ xấu cũng có xu hướng tăng lên. Năm 2015 tỷ trọng nợ xấu đã tăng lên 1,73% so với năm 2014. Có thể lý giải rằng các khoản vay

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tín chấp luôn đi kèm với rủi ro về nợ xấu cao hơn các khoản vay có tài sản bảo đảm. Chi nhánh cần có chính sách quản lý và sau vay thật chặt chẽ mới có thể giảm thiểu

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tỷ lệ nợ xấu làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng này và đi kèm với nó là việc thực hiện tốt công tác trích lập dự phòng rủi ro

Về doanh thu từ lãi vay

Cho vay tín chấp là biểu hiện của trình độ văn minh bậc cao trong kinh doanh ngân hàng. Với việc triển khai cho vay tín chấp và không ngừng tăng trưởng như hiện nay, Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã chứng tỏ được năng lực kinh doanh và năng lực quản trị rủi ro của mình qua hoạt động cho vay này. Theo nguyên tắc xác định lãi suất cho vay thì các khoản cho vay tín chấp có mức độ rủi ro cao hơn nên thường được ngân hàng áp dụng với mức lãi suất cao hơn. Theo đó chênh lệch mua bán vốn cao hơn so với các khoản vay thế chấp thông thường. Tại thời điểm tháng 12/2015 lãi suất cho vay thế chấp bổ sung vốn lưu động là khoảng 10% trong khi đó lãi suất cho vay tín chấp với cùng mục đích là khoảng 20%. Như vậy, với một khoản cho vay tín chấp thì ngân hàng sẽ thu về được phần chênh lệch gấp đôi khoản vay thế chấp thông thường tương đương.Theo số liệu báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh năm 2013, 2014,2015 ta có bảng sau :

Bảng 3.11: Bảng doanh thu từ hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

(Đơn vị :triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014			Năm 2015		
	Doanh số	Tỷ trọng	Doanh số	Tỷ trọng	Mức tăng	Doanh số	Tỷ trọng	Mức tăng
Lãi từ hoạt động cho vay tín chấp	2.480	20,4 %	7.213	41.5 %	4.733	16.055	46,5%	8.842
Lãi từ hoạt động cho vay Kh DN SME	12.125	100%	17.361	100%	5.236	34.523	100%	17.162

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2013; 2014; 2015)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Qua áp bảng trên ta thấy rằng, lãi của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SMEchiếm tỷ trọng khá cao so với tổng lãi của hoạt động cho vay khách hàng Doanh nghiệp SME (Đến năm 2015 tỷ trọng lãi từ hoạt động tín chấp đã chiếm 46,5% trêntổng lãi). Từ đó cho thấy mặc dù có rủi ro cao nhưng hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME lại mang lại doanh thu từ lãi vay cao. Nếu phát huy được ưu điểm này cùng với việc xử lý được nợ xấu tốt thì chính sách phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của chi nhánh sẽ có kết quả rất tốt.

3.2.4.3. Phân tích sự phát triển so với các chi nhánh khác.

So với chi nhánh trong cùng hệ thống ngân hàng VPBank

Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính và chi nhánh Trần Thái Tông đều là hai chi nhánh cấp 2 có quy mô tương đương nhau, đều thực hiện theo cùng một quy trình tín dụng, cùng một chính sách tín dụng của VPBank ban hành.Để thấy được sự phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính trong hệ thống, tác giả so sánh các chỉ tiêu của 2 chi nhánh với nhau như sau :

Bảng 3.12: Bảng so sánh hoạt động cho vay tín chấp KH SME chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính (THNC) và chi nhánh Trần Thái Tông (TTT)

(Đơn vị : triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	TTT	THNC	TTT	THNC	TTT	THNC
Dư nợ cho vay tín chấp KH SME	28.556	26.730	30.255	35.440	50.980	78.940
Lãi từ hoạt động cho vay tín chấp KHSME	2.896	2.480	6.930	7.213	7.230	8.842
Nợ xấu cho vay tín chấp KH SME	803	825	1.160	1.240	3.480	4.128
	2,81%	3,08%	3,83%	3,5%	6,82%	5,23%

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tỷ trọng so với dư nợ						

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính năm 2013; 2014; 2015

Báo cáo tài chính VPBank Trần Thái Tông năm 2013; 2014; 2015)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Qua bảng số liệu ta thấy được dư nợ vay tín chấp của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính tại thời điểm năm 2013 có thấp hơn chi nhánh Trần Thái Tông tuy nhiên các năm sau đó chi nhánh đã tăng trưởng về chỉ tiêu này cao hơn chi nhánh Trần Thái Tông. Điều này có thể giải thích rằng hai chi nhánh có cùng một quy mô và chính sách phát triển, tại thời điểm bắt đầu triển khai loại hình cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ hai chi nhánh có xuất phát điểm về dư nợ tương đương nhau. Tuy nhiên chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính càng tăng dư nợ nhiều hơn về sau là do chính sách khai thác tốt hơn các khách hàng hiện hữu của chi nhánh.

Về nợ xấu có thể thấy được thời điểm năm 2015 cả 2 chi nhánh đều có tỷ lệ nợ xấu tăng cao (mức dự kiến của VPBank năm 2015 là tỷ lệ nợ xấu dưới 4%), chứng tỏ rằng công tác quản trị tín dụng của cả 2 chi nhánh đều chưa tốt, Chi Nhánh Trần Thái Tông đã đẩy tỷ lệ nợ xấu cho vay tín chấp trong năm 2015 lên đến 6,82% trong khi đó tỷ lệ này của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính là 5,23%. Với 2 chi nhánh có cùng một hệ thống thẩm định, có sự chênh lệch trong tỷ lệ nợ xấu là nguyên nhân do công tác kiểm tra sau vay của 2 chi nhánh là khác nhau. Trong thời gian tới, việc nâng cao chất lượng khoản vay cùng với đó là kiểm tra sau vay chặt chẽ cần được 2 chi nhánh quan tâm và cải thiện hơn.

So với chi nhánh khác hệ thống

Chi Nhánh Trung Hòa Nhân Chính- ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (THNC-VPB) và Chi Nhánh Trung Hòa Nhân Chính- Ngân Hàng TMCP Sài Gòn (THNC- SHB) là hai chi nhánh khác hệ thống ngân hàng, tuy nhiên 2 chi nhánh có cùng một địa bàn hoạt động, cùng quy mô hoạt động và 2 ngân hàng đều có chủ trương chínhsách phát triển thị trường doanh nghiệp vừa và nhỏ. Việc sosánh số liệu giữa 2 chi nhánh với nhau cho ta thấy được sự phát triển của hoạt động vay tín chấp trong địa bàn hoạt động. Ta có bảng sau :

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 3.13: Bảng so sánh hoạt động hai chi nhánh khác hệ thống ngân hàng

(Đơn vị : triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	SHB	VPB	SHB	VPB	SHB	VPB
Dư nợ cho vay tín chấp KH SME	2.320	26.730	15.681	35.440	29.900	78.940
Lãi từ hoạt động cho vay tín chấp KHSME	315	2.480	1.881	7.213	3.485	8.842
Nợ xấu cho vay tín chấp KH SME	29	825	143	1.240	258	4.128

(Nguồn: Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân ChínhVPBank năm2013; 2014; 2015;Báo cáo tài chính VPBank Trung Hòa Nhân Chính SHB năm2013; 2014; 2015)

Từ bảng trên thấy rằng mặc dù cùng địa bàn hoạt động và quy mô tương đương tuy nhiên Chi nhánh THNC SHB có dư nợ cho vay tín chấp thấp hơn hẳn so với THNC VPB vì thực tế các năm gần đây SHB mới có chính sách phát triển hoạt động cho vay tín chấp hạn mức cho vay tín chấp. Mặc dù đẩy mạnh cho vay tín chấp doanh nghiệp nhưng trên cơ sở là khách hàng đã thế chấp hết các tài sản hiện có của mình, nếu như không đủ thì ngân hàng mới áp dụng các chính sách cho vay không có tài sản bảo đảm hoặc đảm bảo một phần dư nợ vay bằng tài sản của mình hoặc bên thứ ba. Do đó, hiện tại hoạt động cho vay này ở Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính – Ngân hàng SHB chưa có bước phát triển đột phá. Tuy nhiên, nhờ vào chính sách cho vay chặt chẽ, nợ xấu của Chi nhánh THNC SHB lại thấp hơn rất nhiều so với chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính- Ngân hàng VPBank

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

3.2.5. Kết quả khảo sát các ý kiến đánh giá về thực trạng phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính- VPBank.

3.2.5.1. Kết quả phiếu khảo sát khách hàng

Bảng 3.14 : Bảng tổng hợp ý kiến khách hàng

Nội Dung Đánh Giá	Đánh giá mức độ (%)			
	Rất hài lòng	**Hài lòng**	**Bình thường**	**Chưa hài lòng**
I. Khi quý khách sử dụng dịch vụ tín chấp doanh nghiệp của VPBank quý khách đánh giá thế nào?				
Hồ sơ thủ tục	28%	36%	26%	10%
Mức lãi suất	4%	22%	62%	12%
Hạn mức cho vay	18%	44%	22%	16%
Thời gian thẩm định	6%	16%	14%	64%
Các chương trình ưu đãi của VPbank	2%	8%	58%	32%
II. Đánh giá chung của quý khách về chi nhánh Vpbank THNC				
Chất lượng dịch vụ của ngân hàng	26%	40%	24%	10%
Ngân hàng luôn thực hiện đúng những gì cam kết, giới thiệu ?	12%	58%	20%	10%
Nhân viên tín dụng ngân hàng có nghiệp vu tốt và đạo đức nghề nghiệp tốt.	20%	24%	48%	8%
Uy tín thương hiệu	76%	16%	0%	4%

Qua khảo sát thấy được kết quả đạt được : phần lớn khách hàng được khảosát (40%) nhận xét hài lòng với chất lượng dịch vụ của ngân hàng và 58% khách

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

hàng đánh giá rằng VPBank đã thực hiện được những cam kết, giới thiệu ban đầu về sản phẩm khi giới thiệu khách hàng. Điều đó chứng tỏ chi nhánh đang thực hiện tốt các quy trình và quy định của ngân hàng và uy tín thương hiệu của VPBank khá tốt đối với khách hàng.

Tuy nhiên vẫn còn tồn tại, về thời gian thẩm định phần lớn các ý kiến đánh giá là chưa hài lòng (64%) điều đó chứng tỏ về thời gian thẩm định và giải ngân vẫn đang còn chưa chủ động được thời gian. Chi nhánh cần đưa ra giải pháp triệt để nhằm rút ngắn thời gian này.

Về các chương trình ưu đãi, phần lớn Khách hàng đánh giá ở mức độ bình thường (58%) chứng tỏ các sản phẩm cho vay tín chấp chưa thực sự bùng nổ. Thời gian tới chi nhánh nên chủ động đưa ra các chương trình ưu đãi bán kèm với sản phẩm của ngân hàng và chủ động tiếp cận khách hàng nhiều hơn.

3.2.5.2. Kết quả phiếu khảo sát cán bộ tín dụng

Bảng 3.15 : Bảng tổng hợp ý kiến cán bộ tín dụng

Nội dung đánh giá	Đánh giá mức độ : %)			
	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Không ý kiến	Không đồng ý
Quan điểm của anh/chị về ý kiến: Trong giai đoạn hiện nay lĩnh vực vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ đang được các ngân hàng tập trung phát triển?	73%	17%	10%	0%
1. Nguyên nhân mà hoạt động này chưa phát triển mạnh				
Do thương hiệu VPBank chưa có sức hút	17%	20%	6%	57%
Chất lượng dịch vụ chưa tốt	23%	27%	7%	43%
Do sản phẩm không đa dạng	60%	13%	3%	24%

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Qua tổng hợp số liệu có một số nhận xét sau :

- Đối với chủ trương phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ có 73% ý kiến hoàn toàn đồng ý, điều đó chứng tỏ chính sách phát triển của chi nhánh đang đi đúng hướng. Và chính sách sẽ là tiền đề cho việc gia tăng nguồn nhân lực và đẩy mạnh công tác marketing.

- Một trong những nguyên nhân mà hoạt động tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa phát triển mạnh là do sản phẩm chưa đa dạng (60% ý kiến đánh giá). Trong thời gian tới cần một giải pháp mở rộng các sản phẩm cho vay tín chấp đa dạng hơn và phù hợp hơn với từng đối tượng khách hàng. *3.2.5.3. Các ý kiến đánh giá*

Qua khảo sát ý kiến khách hàng :

- Đa số khách hàng (60%) hài lòng với sản phẩm và dịch vụ của Vpbank và muốn giới thiệu với bạn bè. Tuy nhiên qua khảo sát phần lớn các ý kiến đều tập trung vào mong muốn rút ngắn hơn nữa thời gian thẩm định và giải ngân, do đó cần đưa ra được các giải pháp cụ thể liên quan đến quy trình giải ngân và thẩm định .

- Ngoài ra còn một số ý kiến khác khách hàng mong muốn giảm lãi suất và mở rộng các sản phẩm mới v.v. Chi nhánh cần đa dạng hóa hơn các hình thức cấp tín dụng cho khách hàng và có thể chạy một số chương trình tri ân khách hàng để tăng tương tác với khách hàng hơn.

Qua khảo sát ý kiến của cán bộ tín dụng :

Phần lớn các ý kiến khảo sát cán bộ tín dụng đều mong muốn giảm thiểu hồ sơ giấy tờ và giảm thiểu các bước trong quy trình tín dụng. Tuy nhiên cần cân nhắc thêm để đảm bảo sự chặt chẽ trong quá trình thẩm định và giải ngân

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

, do đó cần có một bộ phận cải tiến quy trình nghiên cứu cụ thể để vừa đảm bảo được rút ngắn thời gian vừa đảm bảo được chất lượng hồ sơ Khách hàng

Qua khảo sát ý kiến chuyên gia :

- Về lợi thế phát triển, chi nhánh có trung tâm Khách hàng SME riêng biệt nên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

là lợi thế hơn các chi nhánh khác trong việc mở rộng tăng trưởng tín dụng Khách hàng SME, bên cạnh đó, chi nhánh là chi nhánh cấp 2 có con dấu riêng biệt nên sẽ có nhiều thuận tiện hơn về chuẩn bị hồ sơ tín dụng

- Về hạn chế, chi nhánh vẫn chưa thực sự được chủ động trong quá trình thẩm định và phê duyệt Khách hàng. Giám đốc chi nhánh không có quyền quyết định khoản vay tín chấp mà phải qua trung tâm phê duyệt tập trung (kể cả các món giải ngân giá trị thấp) do đó có thể ảnh hưởng đến Khách hàng, những khách hàng tốt tuy nhiên vì một số ngoại lệ nào đó không đủ điều kiện phê duyệt. Giải pháp cho vấn đề này là phân quyền cho các giám đốc quyền tự quyết với các món vay cần trình ngoại lệ, đương nhiên, giám đốc chi nhánh cũng phải chịu trách nhiệm chính với các món vay này.

3.3. Đánh giá sự phát triển của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính

3.3.1 Kết quả đã đạt được

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chínhtrong nhỗng năm vừa qua đã thu được nhiều kết qu, ảgóp phần vào sự nghiệp phát triển hoạt động kinh doanh, đặt biệt đóng góp đáng kể vào quỹ thu nhập chung toàn ngành, luôn hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch tài chính được giao hàng năm, trong đócó vai trò trong việc tiên phong phát triển hoạt động cho vay tín chấp dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Kết quả ghi nhận ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính nhiều năm liền là lá cờ đầu trong hoạt động ngân hàng trên địa bàn, đạt nhiều thành tích trong hệ thống ngân hàng VPBank. Cùng với đó theo khảo sát tác giả thu thập được có đến60% khách hàng muốn giới thiệu cho bạn b,èđồng nghiệp các dịc h

vụ của Chi nhánhsau khi sởị dụng.Đây là môt kết quả đáng đươc ghi nhân sau nhỗng nỗ lực của chi nhánh nhằm phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và.nhỏ

Thứ nhất, chi nhá nh đã có được sự linh hoạt trong triển khai chính sách của ngân hàng VPBank nhằm phá t triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Với những hồ sơ khách hàng vay không đủ điều kiện theo danh mục về sản phẩm của ngân hàng VPBank tuy nhiên khách hàng này được giám đốc chi nhánh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

đánh giá khả năng tài chính và uy tín tốt và vẫn có thể cấp tín dụng thì Giám đốc chi nhánh có thể đứng ra xin trình ngoại lệ để doanh nghiệp vẫn có thể vay vốn tín chấp. Sự linh hoạt này giúp chi nhánh vẫn có thể gia tăng dư nợ mà không bị bỏ sót các khách hàng tốt mong muốn hợp tác với ngân hàng.

Thứ hai, **chi nhánh đã có được một cơ sở dữ liệu khách hàng hiện hữu và lượng khách hàng tiềm năng chất lượng**

Thực hiện chủ trương của ngân hàng VPBank, ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã không ngừng phát triển, mở rộng bán các sản phẩm cho vay tín chấp cho các khách hàng đang có tại chi nhánh và mở rộng ra các khách hàng mới bằng cách khai thác các công ty liên quan và các công ty đối tác của khách hàng hàng hiện hữu. Việc khách hàng giới thiệu khách hàng chiếm tỷ trọng khá cao trong nguồn dữ liệu khách hàng của chi nhánh và nguồn dữ liệu khách hàng này được giám đốc chi nhánh đánh giá là khá tiềm năng và chất lượng.

Thứ ba, **nguồn nhân lực không ngừng được cải thiện về số lượng và chất lượng tạo thuận lợi cho việc triển khai các sản phẩm cũ và mới.**

Hiện tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã thành lập một trung tâm khách hàng Doanh Nghiệp SME riêng chỉ chuyên phục vụ đối tượng khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ với số lượng cán bộ bán là 20 người và đang có định biên để mở rộng thêm. Thông qua các hình thức như tổ chức tập huấn, các chương trình đào tạo ngắn và dài hạn từ đó góp phần nâng cao kiến thức, trình độ cho đội ngũ cán bộ bán. Đặc biệt hơn cả, Chi nhánh thường xuyên mời các chuyên gia đào tạo trực tiếp từ các chuyên gia thẩm định hồ sơ và các chuyên gia kiểm soát rủi ro cho cán bộ lập hồ sơ khách hàng nhằm chuẩn hóa hồ sơ khách hàng ngay từ đầu vào qua đó giảm tối đa thời gian chờ đợi cấp vốn của doanh nghiệp.

Thứ tư, **công tác tiếp cận thị trường khách hàng mới đang được chi nhánh nâng cao rõ rệt.**

Hàng loạt các chương trình, công tác tiếp thị, tiếp cận thị trường, nghiên cứu đã được ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính không chỉ dừng lại ở

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

một số công việc như tuyên truyền , quảng bá trên một số phương tiên thông tin đ ại chúng và theo từng đợt. Công tác này tại Chi nhánh đã từng bước được chú trọng, đã

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

có sự nghiêm túc trong nghiên cứu thị trường hay phân tích theo dõi thị trường, từ đó nghiên cứu xây dựng và ứng dụng những sản phẩm mới phù hợp nhu cầu của khách hàng. Tóm lại, công tác tiếp thị ngoài việc quảng bá tuyền truyền,…Chi nhánh đã bước nào đi vào xây dựng mục tiêu cho thị trường ngắn hạn, dài hạn để phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Thứ năm, chi nhánh đang thực hiện tốt các quy định về cho vay theo quy trình cho vay VPBank đưa ra.

Trong bối cảnh bùng nổ của các hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp SME thì các rủi ro tín dụng ngày càng được chú trọng và đã đạt được những thành công nhất định: chi nhánh đã tuân thủ các quy trình cho vay khá đầy đủ và kỹ càng. Trong đó, quy trình có sự phân công, phân nhiệm giữa cấp xét duyệt nghiệp vụ và những người thực hiện nhiệm vụ; đảm bảo tính độc lập giữa chức năng thực hiện nghiệp vụ cho vay và chức năng khác của ngân hàng; việc xét duyệt và phê chuẩn cho vay cũng được quy định khá chặt chẽ; tồn tại sự kiểm soát quá trình xử lý thông tin về các nghiệp vụ phát sinh trong hoạt động cho vay ngân hàng như: kiểm soát chứng từ giải ngân, kiểm soát sự cập nhật vào hệ thống xử lý v.v. quy định về bảo quản, lưu trữ hồ sơ cho vay và hồ sơ tài sản đảm bảo; thực hiện phân tích tín dụng để đánh giá tính hiệu quả và rủi ro của danh mục cho vay. Công tác nhận dạng rủi ro được thực hiện khá tốt, quá trình thẩm định khách hàng không bị nhiều sai sót, phát hiện kịp thời những khách hàng có dấu hiệu không tốt hay cố ý giả mạo giấy tờ.

3.3.2. Những tồn tại hạn chế

Một là, **việc tiếp thị hoạt động cho vay tín chấp cho khách hàng còn bị động**. Hiên nay chi nhánh vẫn đang tập trung khai thác các khách hàng hiện hữu chưa quan tâm nhiều đến việc tìm kiếm khách hàng mới để mở rộng dữ liệu khách hàng. Công tác tiếp thị hoạt động cho vay tín chấp vẫn đang trong quá trình triển khai, tuy đã đạt được những thành công nhất định nhưng vẫn chưa mang đến kết quả kinh doanh như ý. Một trong những nguyên nhân chủ yếu là tiếp thị sản phẩm dịch vụ mới chưa quan tâm đến khách hàng và chưa chủ động xác lập chiến lược khách hàng nên không nắm được đầy đủ nhu cầu mong muốn, ngay cả với những khách hàng đã và đang có quan hệ giao dịch với ngân hàng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Hai là, **chất lượng thẩm định và giải ngân vẫn chưa thể hiện được tầm vóc của một ngân hàng lớn**. Do cơ chế thẩm định và giải ngân tập trung nên đôi lúc không chủ động được thời gian giải ngân mà khách hàng yêu cầu dẫn đến những trường hợp gây ra những hậu quả đáng tiếc như khách hàng cũ tại chi nhánh lại phải đi vay tín chấp tại ngân hàng khác.

Trên địa bàn Hà Nội tập trung hầu hết các ngân hàng, đặc biệt là một số lượng lớn các NHTM cổ phần. Do vậy, mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng vô cùng gay gắt thông qua chất lượng sản phẩm dịch vụ, lãi suất, phí, khuyến mại...và đặc biệt là đối với các NHTM việc cạnh tranh về cơ chế linh hoạt càng gay gắt hơn. Tuy nhiên, do cơ cấu tổ chức hiện được tổ chức theo mảng nghiệp vụ, không theo đối tượng khách hàng nên hoạt động marketing cũng như chăm sóc khách hàng tại ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính còn nhiều hạn chế.

Ba là, **tỷ lệ nợ xấu trong dư nợ cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tuy đã ở mức thấp tuy nhiên vẫn ở mức cao với các loại hình cho vay khác**. Có thể dễ dàng nhìn thấy được thời điểm năm 2015 là thời điểm bùng nổ hoạt động cho vay tín chấp thì đi cùng với nó là sự gia tăng của nợ xấu có khả năng mất vốn do hoạt động cho vay tín chấp mang lại. Điều này cũng có thể giải quyết được là song song với việc rủi ro cao thì lãi suất cho vay tín chấp doanh nghiệp cũng cao từ đó ngân hàng có thể gia tăng tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro đối với những món vay này.

Bốn là, hiệu quả sử dụng vốn chưa cao, đóng góp vào lợi nhuận của hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa tương xứng với tỷ trọng dư nợ của đối tượng khách hàng này trong tổng dư nợ.

3.3.3. Nguyên nhân

3.3.3.1 Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, **do đặc tính sản phẩm khác biệt**, bản chất loại hình vay tín chấp không có tài sản bảo đảm mang rất nhiều ưu điểm về thời gian xử lý cũng như tính nhanh gọn trong hồ sơ, tốn ít chi phí nhưng bên cạnh đó sản phẩm này có lãi suất cao hơn hẳn so với lãi suất của các sản phẩm vay có tài sản bảo đảm khác nên việc mở rộng và khai thác khách hàng mới cũng bị hạn chế do nguyên nhân này. Bên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cạnh đó yêu cầu về hồ sơ pháp lý và hồ sơ tài chính của hoạt động vay này cũng cao hơn nên kén chọn khách hàng hơn. Thường khách hàng đủ điều kiện vay tín chấp cần có 3 năm hoạt động trong lĩnh vực vay cộng với báo cáo tài chính có lãi trong 2 năm gần nhất nên cũng bỏ sót được một lượng khách hàng lớn có nhu cầu vay nhưng không đủ yêu cầu về bề mặt hồ sơ.

Thứ hai, **sự cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ cạnh tranh**: Hiện nay có rất nhiều ngân hàng cổ phần, các tổ chức tín dụng và ngân hàng liên doanh nước ngoài hoạt động tạo nên sự cạnh tranh gay gắt. Đặc biệt các ngân hàng thương mại cổ phần (có thể kể đến như ngân hàng Techcombank, TiênPhongbank, SHB…) rất chú trọng đối với mở rộng cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa nhỏ với nhiều sản phẩm đa dạng phục vụ cho người tiêu dùng.

Thứ ba, môi trường kinh doanh có nhiều biến động: trong thời gian qua, nền kinh tế có sự biến động lớn dẫn đến sự khó khăn chung cho các doanh nghiệp nhất là có thêm sự cạnh tranh của các doanh nghiệp nước ngoài. Do đó nếu không có sự điều tiết vĩ mô thực sự hiệu quả của nhà nước và các giải pháp hỗ trợ khả thi thì với năng lực hạn chế của mình doanh nghiệp vừa và nhỏ có khả năng giảm quy mô hoạt động thậm chí dẫn đến phá sản và ngân hàng có khả năng mất vốn nếu cho các doanh nghiệp này vay không có tài sản bảo đảm.

Thứ tư, nguyên nhân từ phía khách hàng như: khách hàng không trung thực trong việc cung cấp thông tin để thẩm định và chây ì trong việc trả nợ. Đạo đức khách hàng là rủi ro khá lớn và khá phổ biến của các NHTM. Với sự phát triển của nền kinh tế, càng ngày các thủ đoạn của doanh nghiệp càng tinh vi hơn. Điều này hoàn toàn là do đạo đức từ phía khách hàng quyết định.

3.3.3.2 Nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, **quy trình tín dụng còn mang tính tổng quan chưa có quy định**chi tiết hướng dẫn riêng cho từng đối tượng khách hàng

Quy trình thẩm định tín dụng và giải ngân của VPBank hiện nay đang áp dụng chung cho toàn hệ thống. Hiện nay Vpbank đã áp dụng một số quy định cụ thể cho từng ngành nghề kinh doanh tuy nhiên việc áp dụng còn gặp nhiều khó khăn do

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

bản thân danh mục cho vay chưa thực sự đa dạng, chưa đi sâu vào những ngành nghề tiềm năng do đó việc thẩm định hồ sơ khách hàng vẫn còn mang nặng ý kiến chủ quan của thẩm định. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ kinh doanh đa dạng và linh hoạt do đó ngân hàng cũng cần có một danh sách danh mục thẩm định linh hoạt không quá cứng nhắc để có thể không bỏ sót các khách hàng tốt và tiềm năng.

Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính cũng hoạt động theo quy trình và đánh giá theo các tiêu chí chung áp dụng cho toàn hệ thống, ngoại trừ các trường hợp trình ngoại lệ thì chi nhánh không có quyền hạn trong việc xét duyệt tín dụng kể cả đối với những món vay nhỏ. Điều này dẫn đến sự không linh hoạt trong quá trình hoạt động cho vay và chưa thể hiện được tầm vóc của một ngân hàng lớn, năng động. Chi nhánh nên chủ động hơn trong việc áp dụng các quy định, tiêu chí vào việc thẩm định khách hàng vì không phải đối tượng khách hàng nào của các chi nhánh cũng giống nhau.

Thứ hai, nâng cao chất lượng dịch vụ còn chưa cái thiện triệt để, quy mô sản phẩm còn chưa thực sự mở rộng

Mặc dù hội sở VPBank đang có một cuộc chuyển đổi cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng tuy nhiên khách hàng đến với chi nhánh chưa nhận được nhiều tiện ích khác ngoài hoạt động tín dụng. Mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng tại chi nhánh chỉ dừng lại ở việc vay tiền, định kỳ trả nợ và thanh lý hợp đồng. Đây là hạn chế rất lớn đối với việc mở rộng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng cũng như để giữ chân khách hàng.

Thứ ba, trình độ và nghiệp vụ của cán bộ tín dụng còn hạn chế

Cán bộ tín dụng là nhân tố đầu tiên và quan trọng nhất quyết định đến chất lượng các khoản cho vay. Cán bộ tín dụng của chi nhánh đều là những người năng động, nhiệt tình, ham hiểu biết và có trách nhiệm nghề nghiệp cao. Bản thân mỗi cán bộ tín dụng không ngừng nỗ lực nâng cao trình độ và kỹ năng đặc biệt trong thẩm định và quản lý các món vay, đảm bảo chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, kỹ năng mà cán bộ tín dụng còn thiếu là khả năng tiếp thị sản phẩm ngân hàng. Hiện nay hầu hết các khoản vay tín chấp đều là khoản vay bán kèm cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ đang có quan hệ tín dụng với ngân hàng. Cán bộ tín dụng chưa thực sự

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

năng nổ trong việc tìm kiếm khách hàng mới cho loại hình vay này mặc dù nhu cầu về vốn tín chấp trên địa bàn rất khả quan.

Thứ tư, cơ chế kiểm soát sau vay đối với khoản vay còn hạn cơ chế do áp lực kinh doanh và khối lượng công việc lớn nên bộ phận kinh doanh phần lớn chỉ tiến hành tốt được khâu thẩm định trước khi cho vay. Sau khi tiến hành giải ngân việc kiểm soát sau bị lơ là, không tiến hành được thường xuyên nên có những trường hợp không cập nhật kịp những khó khăn trong kinh doanh của khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã tập trung phân tích và đánh giá hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính thông qua các tiêu chí như số lượng khách hàng, chỉ tiêu dư nợ và chất lượng tín dụng. Thêm vào đó luận văn cũng đã nhận xét, đánh giá những kết quả mà ngân hàng VPBank chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đã đạt được, chưa đạt được cũng như nguyên nhân của những hạn chế. Để rồi từ đó luận văn sẽ đưa ra những giải pháp, những kiến nghị nhằm khắc phục những nhược điểm và phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chương 4.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TÍN CHẤP DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH TRUNG HÒA NHÂN CHÍNH

4.1. Định hướng phát triển

4.1.1. Đin h hướ ng chung của ngân hàng

Là một trong những ngân hàng TMCP thành lập sớm nhất tại Việt nam, VPBank đã có những bước phát triển vững chắc trong suốt lịch sử của ngân hàng. Đặc biệt từ năm 2010, VPBank đã tăng trưởng vượt bậc với việc xây dựng và triển khai chiến lược chuyển đổi toàn diện dưới sự hỗ trợ của một trong các công ty tưvấn chiến lược hàng đầu thế giới. Theo chiến lược này, VPBank đặt mục tiêu trở thành một trong 5 ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam và một trong 3 ngân hàng TMCP bán lẻ hàng đầu Việt Nam vào năm 2017. Tầm nhìn trên được hiện thực hóa bằng một chiến lược gồm 2 gọng kìm chính:

Tăng trưởng hữu cơ quyết liệt, tập trung vào phân khúc khách hàng

SME và khách hàng cá nhân

Thực hiện chuyển đổi bộ máy vận hành nhằm mục tiêu chuyên môn hóa đội bán và tập trung hóa đội hỗ trợ. Xây dựng các hệ thống nền tảng vững chắc về tổ chức, nhân sự, công nghệ, vận hành v.v..

Hậu thuẫn cho việc triển khai chiến lược nói trên là văn hóa doanh nghiệp của VPBank, được xây dựng và vun đắp dựa trên 6 giá trị cốt lõi:

Khách hàng là trọng tâm;

Hiệu quả;

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham vọng;

Phát triển con người;

Tin cậy;

Tạo sự khác biệt.

Để chuẩn bị cho việc tăng trưởng ổn định và bền vững, VPBank đã tiến hành đồng bộ các giải pháp xây dựng hệ thống nền tảng. Ngân hàng luôn đi đầu thị

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trường trong việc ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến trong các sản phẩm , dịch vụ và hệ thống vận hành. Cùng với việc xây dựng môi trường văn hóa doanh nghiệp vững mạnh, hiệu quả, các hệ thống quản trị nhân sự cốt lõi đã được xây dựng và

triển khai thành công tại VPBank. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã từng bước phát triển một hệ thống quản trị rủi ro độc lập, tập trung và chuyên môn hóa, đáp ứng chuẩn mực quốc tế và gắn kết với chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Song song với

việc thực thi những thông lệ quốc tế tốt nhất về quản trị doanh nghiệp , VPBank cũng không ngừng hoàn thiện cơ cấu tổ chức theo chính sách quản trị công ty rõ ràng và minh bạch.

Năm 2017, Hội sở ngân hàng VPBank đã đề ra phương hướng, nhiệm vụ chung chủ yếu là:

Tiếp tục đẩy mạnh công tác quảng cáo, tiếp thị nhằm khai thác tối đa nguồn vốn từ các tổ chức và tầng lớp dân cư trên địa bàn, phấn đấu đến 31/12/2017 huy động đạt 18.000.000 tỷ.

Đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ tín dụng trên cơ sở tập trung kiểm soát chặt chẽ, đôn đốc và tìm mọi giải pháp để khắc phục nợ quá hạn, phấn đấu đến 31/12/2017 dư nợ đạt 14.000.000 tỷ, nợ xấu dưới 4%.

Lợi nhuận dự kiến đạt 3.000 tỷ đồng.

4.1.2. Định hướng của chi nhánh

Năm 2015 đánh dấu một năm đầy thách thức nhưng lại thành công của khối SME khi lần đầu tiên có lãi sau 3 năm hoạt động. Đây cũng là năm SME lần đầu

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiên vượt mức KPI (104%); được ghi nhận là ngân hàng SME tốt nhất tại Việt Nam; là ngân hàng đầu tiên tung ra sản phẩm vay tín chấp DN…Sang năm 2016 chi nhánh vẫn tiếp tục phát huy những thành công của năm trước**.** Với quy mô đạt được, chi nhánh có định hướng tập trung vào hiệu quả hoạt động, quy mô không còn là yếu tố hàng đầu.Ngay từ những ngày đầu năm, các hoạt động đã được thực thi theo tinh thần "Ngay" và "Luôn". Mở hàng là gói sản phẩm thiết kế riêng cho phân khúc Doanh nghiệp siêu nhỏ (Micro SME). Câu chuyện con gà quả trứng về việc doanh nghiệp nhỏ không vay được vốn có thể sẽ dừng lại với gói sản phẩmcủa

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Vpbank SME. Lần đầu tiên trên thị trường, một ngân hàng dám cho vay tín chấp doanh nghiệp, điều mà các ngân hàng khác cho là " không thể tin nổi". Thực tế, gói sản phẩm này được thiết kế theo nhu cầu của Doanh nghiệp vừa và nhỏ- nhóm có doanh thu dưới 20 tỷ đồng một năm. Doanh nghiệp có thể chọn vay tín chấp hoặc thế chấp với danh mục hồ sơ giảm thiểu và nhận câu trả lời về hạn mức chỉ trong 5 giờ. Khối SME đang đón chờ phản ứng của khách hàng về sản phẩm và rất tâm huyết đưa sản phẩm tín chấp thành sản phẩm trọng tâm đem lại hiệu quả cao nhất.

Định hướng năm 2017, phân khúc doanh nghiệp vừa và nhỏ được xác định là một phân khúc doanh nghiệp trọng điểm của chi nhánh nói riêng và VPBank nói chung. Ngân hàng đang có tham vọng trở thành ngân hàng được lựa chọn hàng đầu bởi các khách hàng doanh nghiệp doanh nghiệp vừa và nhỏ . Với cơ cấu kinh tế xã

hôi tai đia bàn thành phố Hà Nội tập trung rất nhiều các doanh nghiệp vừa và nhỏ . Đây là môi trường hết sức thuân lơi cho viêc phát triển các hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Chi nhánh VPBank Trung Hòa Nhân Chính với lơi

thế mạng lưới , có quá trình phát triển lâu dài , đã tao uy tín thương hiêu bền vững , có nhiều cơ hội khẳng định việc cung cấp dịch vụ tín dụng cho doanh nghiệp vừa và nhỏ. Chi nhánh môt măt tiế p tuc duy trì và phát triển các sản phẩm truyền thống

như huy động vốn, vay thế chấp, các sản phẩm thẻ, môt mặt không ngừng phát triển hoạt động cho vay tín chấp .

4.2. Giải pháp

4.2.1. Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng và phải bảo đảm quy trình vay đúng tiêu chuẩn, chặt chẽ

Để dễ dàng hơn trong việc ra quyết định cho vay, bảo đảm chất lượng và hiệu quả hoạt động cho vay thì công tác thẩm định trước khi cho vay là vô cùng quan trọng. Thẩm định là việc thu thập, phân tích và xử lý mọi thông tin liên quan đến khách hàng bao gồm thẩm định khách hàng, thẩm định về tính khả thi của dự án thông qua tìm hiểu ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh, khảo sát thị trường doanh nghiệp đang hướng đến.

Hiện nay, chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đang thực hiện quy trình cho

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

vay theo quy trình thẩm định tập trung của ngân hàng. Do đó, cán bộ tín dụng chỉ có chức năng thu thập hồ sơ theo đúng danh mục hồ sơ theo yêu cầu cộng với việc đánh giá báo cáo tài chính của doanh nghiệp trên tờ trình chứ không có quyền quyết định ra hạn mức cho món vay. Vì vậy cán bộ tín dụng có tâm lý rằng việc thẩm định khoản vay không trách nhiệm chính của mình. Chi nhánh cần tổ chức lại và giao cho cán bộ tín dụng các trách nhiệm cụ thể về thẩm định khách hàng như sau:

Kiểm tra tính hợp pháp hợp lệ của hồ sơ vay vốn là yếu tố đầu tiên và cơ bản nhất trong quá trình thẩm định khách hàng. Trước hết, cán bộ tín dụng phải kiểm tra hồ sơ pháp lý thông qua các giấy tờ văn bản có liên quan như : điều lệ doanh nghiệp, giấy phép kinh doanh, quyết đinh bổ nhiệm giám đốc, kế toán trưởng và các loại giấy tờ khác có liên quan, kiểm tra mục đích vay vốn của khách hàn g trước khi thu thập hồ sơ. Đây là căn cứ để ngân hàng theo dõi, đánh giá khách hàng sau này và làm cơ sở để giải quyết các khúc mắc giưa NH với DN trong quá trình giải ngân thu hồi vốn.

Phân tích đánh giá khả năng tài chính thông qua việc kiểm tra chính xác báo cáo tài chính: các báo cáo tài chính kể cả những báo cáo kiểm toán, nhiều khi không chỉ được mô tả theo hướng tích cực có dụng ý mà còn có thể sai lệch. Công việc này đòi hỏi cán bộ tín dụng phải có nền tảng về kế toán, kiểm toán và thường xuyên cập nhật những quy định mới về hệ thống kế toán chuẩn. Từ đó mới đánh giá được tính chính xác trung thực của những con số doanh nghiệp đưa lên. Đánh giá về đội ngũ quản lý của DN. Ở các mặt như tư cách và năng lực điều hành, năng lực quản lý kinh doanh, mô hình tổ chức, bố trí lao động trong DN. Đây là một trong những yếu tố quan trọng nhất phản ảnh tác phong, môi trường làm việc uy tín của DN.

Cần phân loại Khách hàng theo các đối tượng riêng biệt để tư vấn và áp dụng đúng sản phẩm cho đối tượng Khách hàng . Chi nhánh nên đề xuất với phòng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

sản phẩm đưa ra danh mục hồ sơ Khách hàng linh hoạt theo từng đối tượng khách hàng để việc thẩm định trước được linh hoạt hơn, không bỏ sót các Khách

hàng tốt tiềm năng nhưng không đáp ứng được nhu cầu bề mặt hồ sơ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

4.2.2. Giải pháp mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ

4.2.2.1. Đa dạng hóa hình thức cấp tín dụng cho doanh nghiệp vừa và nhỏ

Ở mọi loại hình kinh tế, doanh nghiệp SME đều chiếm tỷ trọng cao, quy mô đa dạng, do đó nhu cầu về vốn rất cao. Sự đa dạng hóa của các hình thức cấp tín dụng cũng tạo điều kiện cho các doanh nghiệp chọn cho mình một hình thức vay phù hợp với tiềm lực tài chính và loại hình kinh doanh của mình.

Hiện tại Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính đang mới triển khai mạnh mảng cho vay tín chấp với sản phẩm vay tín chấp bổ sung vốn lưu động. Trong tương lai năm 2016 nên mở rộng ra các hình thức như cấp tín dụng tín chấp cho các món bảo lãnh.

4.2.2.2. Hoàn thiện và thực hiện tốt chính sách khách hàng, đẩy mạnh công tác marketing của chi nhánh và phát triển phòng dịch vụ tư vấn.

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì công tác Marketing cần thiết hơn nữa. Mỗi nhân viên ngân hàng đều coi mình như một nhân viên Marketing, thu hút khách hàng bằng thái độ nhiệt tình, lịch sự, ân cần, chu đáo. Chủ động tìm kiếm khách hàng tìm hiểu thị trường để đưa ra chiến lược Marketing phù hợp, nhằm thỏa mãn tốt mọi nhu cầu của khách hàng. Để thực hiện được điều này chi nhánh cần quan tâm đến:

Bán chéo sản phẩm cho các khách hàng đến giao dịch tại chi nhánh. Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính là một trong những chi nhánh có lượng Khách hàng lớn trong địa bàn hoạt động, lượng khách hàng đến chi nhánh giao dịch nhiều tuy nhiên việc giao dịch viên chủ động bán chéo sản phẩm chưa thường xuyên và liên tục. Chi nhánh cần thực hiện quảng cáo về sản phẩm cho vay tín chấp của ngân hàng qua kênh bán chéo này nhiều hơn để mọi khách hàng đến giao dịch đều biết rõ về sản phẩm của ngân hàng.

Chi nhánh cần tăng cường các hoạt động tri ân khách hàng thân thiết.

Duy trì khách hàng cũ được xác định là khách hàng tốt , uy tín là nhiệm vụ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

quan trọng nhất vì chi phí tìm kiếm được một khách hàng mới sẽ cao hơn chi phí duy trì khách hàng cũ. Và thực sự khách hàng mới có tốt và uy tín chưa thể rõ ràng và chắc chắn so với khách hàng cũ mà ngân hàng biết quá rõ. Do đó chi nhánh nên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tăng cường tổ chức các hoạt động tri ân khách hàng thân thiết. Đối với phân khúc khách hàng doanh nghiệp, chưa nhiều ngân hàng chú ý tới cách thức tổ chức này, chương trình khách hàng thân thiết sẽ là hoạt động tiêu biểu giúp tăng tương tác với các khách hàng SME hiện hữu

Phát triển nền tảng khách hàng vững chắc và tối đa hóa giá trị khách hàng.

Chi nhánh cần nghiên cứu, phân tích lại nền tảng khách hàng hiện có của mình. Cần xây dựng các tiêu chí phù hợp và thực hiện phân đoạn khách hàng, lựa chọn nhóm khách hàng mục tiêu và xây dựng các chính sách sản phẩm, giá, phân phối, quảng cáo v.v phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng nhằm gia tăng vững chắc nền khách hàng và tối đa hóa giá trị khách hàng. Chính sách khách hàng phải đảm bảo ổn định tối thiểu trong 3 năm để có thời gian triển khai thực hiện. Tập trung khai thác phân đoạn khách hàng quan trọng và khách hàng thân thiết để cung cấp sản phẩm phù hợp và đạt hiệu quả kinh doanh tốt nhất.

4.2.3. Các giải pháp để phát triển trình độ và nghiệp vụ của cán bộ tín dụng

4.2.3.1 Phát triển nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là môt trong nhõ]ng yếu tốquyết định sự phát triển bền võ]ng, ổn định của ngân hàng . Để phát triển sản phẩm ngân hàng hiên đại đáp ó]ng yêu cầu hôi nhập , môt trong nhõ]ng đòi hỏi trước mắt là phải có môt nguồn nhân lưc có trình độ thích ứng và kinh nghiệm thực tiễn . Do đó cần phát triển đôi ngũ cán bô chấtlươn g cao , đồng thời có chính sách hợp lý để thu hút , quản lý và sử dụng có hiêu quả cán bô; tăng cườ ng đào taọ , bồi dưỡng cán bộ ềv kỹ năng lãnh đạo, chuyên môn nghiệp vụ àv nâng cao ý thó]c trách nhiêm , đao đó]c nghề nghiệp của cán bô.

Cán bô, nhân viên là khâu quyết định hiêu quả kinh doanh và nâng cao năng lưc canh tranh của ngân hàng . Kết quả này phụ thuôc rất lớn vào trình đô chuyên môn , nghiệp vụ , tính năng động sáng tạo , đao đức nghề nghiệp , thái độ phục vụ của cán bộ ngân hàng , đócũng lànhõ]ng vấn đềmàkhách hàng phàn nàn nhiều nhất và mong muốn nhiều nhất tò]ngân h àng. Do vậy, để góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm dic h vụ ngân hàng và tao được hình ảnh thân thiên trong lòng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khách hàng thì việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ , nhân viên chính là môt giaỉ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

pháp rất quan trọng , có giá trị trong moi giai đoan phát triển của VPBank . Thực hiên giải pháp này, chi nhánh nên tập trung trên các phương diên sau:

Thứ nhất, cần có môt quy trình tuyển dụng nhân viên khoa hoc , chính xác và hợp lý nhằm tuyển dụng được những nhân viên có trình độ và phù hợp với yêu cầu công viêc . Tại ngân hàng VPBank, việc tuyển dụng nhân viên đã có phòng nhân sự thuộc hội sở đảm nhận nhiệm vụ này, nên giải pháp này cần có sự hỗ trợ rất lớn từ hội sở. Tuy nhiên để lọc được ứng viên phù hợp với yêu cầu và tiêu chuẩn của chi nhánh thì ban lãnh đạo chi nhánh nên trực tiếp cùng với phòng nhân sự ra đề thi và phỏng vấn nhằm lựa chọn được nhân viên phù hợp với yêu cầu.

Thứ hai, hiện nay Trung tâm đào tạo của VPBank chưa có khóa đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ cho cán bộ tân tuyển mà gửi nhân sự về các chi nhánh đề đào tạo. Do đó, việc đào tạo cán bộ nhân viên là rất quan trọng đối với chi nhánh , chi nhánh cần định kỳ tổ chức các khoá đào tao kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cho đôi ngũ cán bộ nhân viên về khả năng thưc hiên công viêc với kỹ thuật công nghê hiên đại,khả năng ứng xử khi tiếp xúc với khách hàng.

Thứ ba, tổ chức các cuôc thi về nghiệp vụ chuyên môn , thể thao và các vấn đề xã hội khác. Qua viêc kiểm tra khả năng ứng xởịcủa nhân viên, thể môt mặt khen thưởng để khích lê, mặt khác có thể rút ra nhỡịng yếu kém hiên tại để có thể có biên pháp cải thiên kip thời . Tờịđó , ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ của chi nhánh. Đối với những n hân viên mới lẫn nhân viên cũ , cần làm cho họ hiểu rõ tầm quan trọng của viêc thường xuyên nghiên cứu , học tập để cập nhật những kiến thức về chuyên môn và nhỡịng kiến thức xã hôi , gắn lý luận với thưc tiễn để có thể vận dụng môt cách linh hoat , sáng tạo và có hiệu quả.

Thứ tư, có cơ chế khuyến khích vật chất đối với cán bộ trong chi nhánh như : cần thiết có chế độ ươngl , thưởng khác nhau đối với nhỡịng nhiêm vụ quan trọng khác nhau để khuyến khích sự làm viêc của đôi ngũ cán bộ ngân hàng . Tránh tình trạng người làm nhiều, người giỏi cũng chỉ hưởng kết quả như những người yếu kém, việc này sẽ làm họ mất động lực làm việc và cống hiến.

4.2.3.2. Thay đổi phong cá ch, tác phong phục vụ khách hàng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thay đổi tác phong giao dịch của cán bộ ngân hàng , nhất làhỗ]ng cán bộ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trực tiếp giao dịch . Tác phong, phong cách phục vụ theo phương châm ngân hàng mang sản phẩm dịch vụ ới khách hàng (thay thế cho phương châm khách hà ng tìm đến ngân hàng để được phục vụ). Thực tế tại chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính thì nhân viên phòng dịch vụ khách hàng đang làm rất tốt theo phương châm này . Tuy nhiên các đội hỗ trợ và các đội bán vẫn chưa có những thay đổi thật rõ nét về tác phong giao dịch chuyên nghiệp với khách hàng. Do vậy, chi nhánh cần giao cho cán bộ nhân viên , trách nhiệm trong việc tư vấn cho khách hàng về sản phẩm , trách nhiệm trong hành vi ứng xử với khách hàng v.v. Nếu cần thiết, chi nhánh cần đưa ra bộ tiêu chí chấm điểm hành vi để cán bộ nhân viên thực hiện theo như: đứng lên chào khách, đưa chứng từ hoặc giấy tờ bằng hai tay, có câu cám ơn khách hàng khi kết thúc giao dịch, cười với khách hàng v.v.

4.2.3.3. Nâng cao khả năng giao tiếp của cán bộ ngân hàng khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng

Trong hoạt động kinh doanh ngân hàng , nếu như chất lượng dịch vụ là mục tiêu quan trọng mà mỗi ngân hàng hướng tới , thì khả năng giao tiếp chính là những công cụ đưa sản phẩm đến với khách hàng. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ ngân hàng là một trong những yếu tố quan trọng tạo ấn tượng tốt đẹp , sự tin tưởng nhất định của khách hàng đối với ngân hàng , quyết định đến việc họ trở thành khách hàng của ngân hàng. Như vậy, giao tiếp của cán bộ ngân hàng tác động trực tiếp đến tiến trình quyết định sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng . Chính vì vậy, nâng cao khả năng giao tiếp của cán bộ ngân hàng là một việc cần phải thực hiện . Để làm được việc này, cán bộ ngân hàng của VPBank nói chung và VPBank Trung Hòa Nhân Chính nói riêng phải hiểu rằng khi tiếp xúc với khách hàng ngoài việc nắm vững chuyên môn còn cần thực hiện tốt các nguyên tắc sau :

Thứ nhất, nguyên tắc tôn trọng khách hàng . Tôn trọng khách hàng thể hiện

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

ở việc cán bộ ngân hàng biết cách cư xử công bằng , bình đẳng giữa các loại khách hàng. Tôn trọng khách hàng còn biểu hiện ở việc cán bộ ngân hàng biết lắng nghe ý kiến phản hồi của khách hàng, biết khắc phục, ứng xử khéo léo, linh hoat vàlàm hài

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

lòng khách hàng ; biết cách sởịdụng ngôn ngõịdễ hiểu , có văn hoá , trang phục gọn gàng, đúng quy điịn h của ngân hàng , đón tiếp khách hàng với thái độ ươit cười , niềm nở , nhiêt ̣ ình, thân thiên và thoaỉ maí …

Thứ hai, nguyên tắc cán bộ ngân hàng góp phần tao nên vàduy trì sự khać biêt về sản phẩm di cḥ vụ của ngân hàng . Sọịkhác biêt k hông chỉ ởchất lượng của dịch vụ mà còn biểu hiện ở nét văn hoá trong phục vụ khách hàng của cán bộ ngân hàng, làm cho khách hàng thấy thoải mái , hài lòng và nhận thấy sự khác biệt đó để lưa chon khi sởịdụng dic h vụ của ngân hàng.

Thứ ba, nguyên tắc biết lắng nghe hiêu quả và biết cách nói hiệu quả , cán bô ngân hàng khi tiếp xúc trưc tiếp với khacḥ hàn g phaỉ biết hướng vềphiá khách hàng , luôn nhìn vào mắt họ vàbiết mỉm cười đúng lúc. Khi khách hàng đang nó,i cán bộ ngân hàng cần bày tỏ sự chú ý và không nên ngắt lời trừ khi muốn làm rõ một vấn đề nào .đó Cán bộ giao dịch cần khuyến khích khách hàng chia sẻ những mong muốnachủọ vềloaị sản phẩm mà họ đang sử dụn,gbiết kiềm chế cảm xúc,biết sởịdụng ngôn ngõịtrong sáng dễ hiểu vàbình tĩnh giải quyết các tinh̀ huống khi gặp sự phản ứng của khách hà;nbgiết lắng nghe, tiếp nhận thông tin phản hiồtọị khách hàng để trao đổi tiếp nhận thông tin viêc
`
mang tính hai chiều, giúp cho cán bộ giao dịch nắm bắt thông tin kịp thời, tư vấn cho lãnh đạo cấp trên đưa ra những cải tiến về các sản phẩm dịch vụ cũng như giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết trong giao dịc.h

Thứ tư, nguyên tắc trung thưc trong giao dic h với khách hàng . Mỗi cán bô ngân hàng cần hướng dẫn cẩn thận , tỉ mỉ, nhiêt ̣ ình và trung thưc cho khách hàng nhõịng thủ tục hành chí như đú ng với quy điịnh của ngân hàng ; quyền lợi và trách nhiêm của khách hàng khi sởịdụng loai hìnḥ dic ḥ vụ đó . Trung thưc còn biểu hiên ơ viêc thẩm điịnh đúng thưc trạng hồ sơ khách hàng , không có bất cứ đòi hỏi và yêu cầu nào với khách hàng để vụ lợi.

Thứ năm, nguyên tắc kiên nhẫn , biết chờ đợi và tìm điểm tương đồng , mối quan tâm chung để cung cấp dic h vụ , hợp tác hai bên cùng có lợi . Trong quá trình

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiếp xúc trưc tiếp , cán bộ ngân hàng cần biết chờ đợi , biết chọn điểm dừng, biết tao ấn tượng để khách hàng sở dụng các sản phẩm dic ị vụ của ngân hàng mình , hiểu

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

được tâm lý, nhu cầu của khách hàng , tư vấn cho khách hàng vềlợi ích khi họ sư dụng các sản phẩm dic h vụ ngân hàng.

Thứ sáu, nguyên tắc gây dưn g niềm tin và duy trì mối quan hê lâu dài với khách hàng. Trên thưc tế , nếu muốn gây dưn g niềm tin bền vững , muốn duy trì mối quan hê với khách hàng lâu dài thì cán bô ngân hàng nên hiểu rằng : viêc khaćhhàng

chấp nhận sởdụng các sản phẩm dic h vụ của ngân hàng mới chỉ là bắt đầu cho một chiến lược tiếp cận làm hài lòng khách hàng , mà còn phải thông qua các dic h vụ

chăm sóc khách hàng sau khi giao dic h được thưc hiện.

4.2.4. Các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát sau vay

4.2.4.1. Xây dựng các biện pháp phòng ngừa rủi ro

Tăng trưởng nhanh các hoạt động phải trên cơ sở đảm bảo kiểm soát tốt về chất lượng và nâng cao hiệu quả. Đảm bảo tách bạch giữa chức năng kinh doanh và chức năng quản lý rủi ro tại chi nhánh. Để thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro, chi nhánh cần thực hiện :

Thành lập đội hỗ trợ tín dụng riêng dành cho Khách hàng doanh nghiệp SME. Do đặc thù là chi nhánh cấp 2 có rất nhiều phòng ban hoạt động và có trung tâm SME riêng. Tuy nhiên chi nhánh lại không có đội hỗ trợ riêng biệt cho hồ sơ thuộc đối tượng sản phẩm này. Hiện tại Chi nhánh đang chạy thí điểm dự án phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME nên lượng hồ sơ nhiều dễ dẫn đến việc hồ sơ không xử lý được hết trong ngày và chất lượng hồ sơ chuyển lên cán bộ thẩm định không tốt. Tác giả kiến nghị chi nhánh thành lập một đội hỗ trợ riêng có trách nhiệm kiểm tra hồ sơ đầy đủ theo đúng yêu cầu, thực hiện các công việc hỗ trợ cho cán bộ tín dụng như: bổ sung hồ sơ giấy tờ còn thiếu, quản lý hồ sơ, theo dõi nhắc nợ khách hàng v.v.. Giải pháp này vừa là giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ của cán bộ tín dụng, giải thoát cho cán bộ tín dụng nhiều thời gian để tìm kiếm khách hơn. Bên cạnh đó đội hỗ trợ sẽ có trách nhiệm theo sát khách hàng nhằm đảm bảo cho công tác kiểm tra sau vay.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ: Mặc dù ngân hàng VPBank đã có phòng giám sát tín dụng riêng để thực hiện các công tác kiểm soát

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khách hàng sau vay, tuy nhiên việc kiểm soát sau vay mới chỉ dừng lại ở việc thẩm định lại các điều kiện cần bổ sung sau vay và chỉ đi thực địa rà soát khách hàng khi các điều kiện bổ sung không được đáp ứng. Trong khi đó khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ có đặc điểm là hoạt động kinh doanh đa dạng, khó theo dõi đánh giá, vốn hoạt động chủ yếu là vốn vay ngân hàng. Nhất là đối với loại hình cho vay tín chấp không có tài sản sản bảo đảm thì hoạt động kiểm soát sau vay của ngân hàng có ý nghĩa cực kỳ quan trọng

Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính hiện nay đang tập trung vào việc kiểm tra khách hàng trong quá trình vay mà chưa chú ý đến việc kiểm tra sau vay. Do đó công tác kiểm tra kiểm soát của chi nhánh cần tiếp tục hoàn thiện theo các hướng sau: Đối với từng khoản vay đảm bảo thực hiện kiểm tra kiểm soát trong tất cả các khâu của quá trình cho vay. Kiểm tra thẩm định trước khi giải ngân: thẩm định pháp lý của khách hàng, thẩm định phương án, dự án vay vốn thật chất lượng và tuân thủ theo đúng quy trình cho vay. Kiểm tra sau khi cho vay: kiểm tra việc sử dụng vốn vay, đúng mục đích vay vốn, kiểm tra bảo đảm vốn vay, khả năng thu hồi nợ v.v. Trong kiểm soát sau khi cho vay chi nhánh cần chú trọng hơn các công tác: nhắc nợ thường xuyên, kiểm tra mục đích vay vốn để kịp thời thu hồi vốn nếu xảy ra trường hợp Khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích hoặc khách hàng có khả năng không trả được lãi vay. Việc kiểm soát sau vay chặt chẽ hoàn toàn có thể làm được nếu chi nhánh tách riêng đội hỗ trợ Khách hàng SME và Khách hàng cá nhân riêngbiệt.

Hạn chế nợ xấu: Quan điểm phòng bệnh hơn chữa bệnh cần được quán triệt thực hiện. Để phòng ngừa nợ qúa hạn, chi nhánh cần có chính sách và giải pháp tháo gỡ khó khăn cho khách hàng như: Trình ban thẩm định cơ cấu thời hạn trả nợ cho các Khách hàng tốt nhưng gặp vấn đề về trả gốc lãi do nguồn tiền chưa về, cập nhật các chương trình ưu đãi của Ngân hàng cho khách hàng hiện hữu v.v.

4.2.4.2. Tăng cường công tác phân loại khách hàng, xếp hạng tín dụng và trích lập dự phòng rủi ro

Mục tiêu phát triển khách hàng doanh nghiệp SME của Vpbank bao gồm nâng cao chất lượng và mở rộng quy mô. Do đó để nâng cao chất lượng tín dụng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cần phải thận trong khi ra quyết định cho vay nhất là đối với loại hình vay tín chấp với nhiều rủi ro. Chính vì vậy ngân hàng cần phân loại khách hàng để phù hợp với sự thay đổi của thị trường trong từng thời kỳ.

Ngân hàng VPBank đã và đang áp dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ. Tuy nhiên, do bộ chỉ tiêu chấm điểm khách hàng doanh nghiệp tương đối phức tạp, đòi hỏi nhiều thông tin chi tiết của khách hàng thuộc danh mục quản lý của mỗi cán bộ tín dụng tương đối nhiều nên việc chấm điểm của cán bộ tín dụng chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính nhiều khi còn mang tính hình thức, nặng về hoàn thành số lượng, chưa đảm bảo được chất lượng xếp hạng. Do đó trong thời gian tới Chinhánh cần tiếp tục truyền thông cán bộ tín dụng cải thiện chất lượng xếp hạng doanh nghiệp Vừa và Nhỏ, đảm bảo kết quả chấm điểm phản ánh chính xác thực trạng khách hàng, trên cơ sở đó đưa ra quyết định tín dụng cũng như hình thức cấp tín dụng, lãi suất hợp lý.

Vay tín chấp không có tài sản bảo đảm có đặc điểm là rủi ro cao, do đó việc thực hiện tốt trích lập dự phòng rủi ro cũng là để chi nhánh có khoản dự phòng để xử lý đối với nợ xấu trong trường hợp Doanh nghiệp không có khả năng hoàn trả vốn vay sau khi huy động mọi nguồn lực tài chính.

4.3. Một số kiến nghị

4.3.1 Kiến nghi độ i vớ i Nhà nướ c

Kiến nghị 1: Nhà nước cần ổn định tình hình kinh tế vĩ mô, hạn chế các biến động bất lợi cho sự phát triển của doanh nghiệp. Ngoài ra hỗ trợ các doanh nghiệp phát triển như : xây dựng hệ thống cung cấp thông tin cho các doanh nghiệp, hỗ trợ đổi mới công nghệ và áp dụng công nghệ mới trong các doanh nghiệp SME, đẩy mạnh hình thành các cụm liên kết, cụm ngành công nghiệp cho các doanh nghiệp SME.

Kiến nghị 2: Mặc dù môi trường pháp luật của nước ta khá ổn định nhưng hệ thống văn bản pháp luật còn nhiều điểm chưa thống nhất với nhau,còn mâu thuẫn các quy trình thủ tục còn phức tạp, rườm rà gây khó khăn cho nhà đầu tư.Vì vậy, để khuyến khích đầu tư, tạo điều kiện cho kinh tế phát triển thì các cơ quan quản lý nhà nước cần xoá bỏ các bước, thủ tục không cần thiết,cứng nhắc.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

4.3.2 Kiến nghi độ i vớ i Ngân hàng Nhà nướ c

Kiến nghị 1: Ngân hàng nhà nước cần chủ động hơn nữa trong việc tháo dỡ các rào cản, tạo sự cạnh tranh bình đẳng giữa các ngân hàng thương mại,có sự hỗ trợ hợp lý đối với các ngân hàng thương mại mới thành lập, đóng vai trò hoạch định chiến lược phát triển cho vay tín chấp nhằm tạo điều kiện phát triển đối với các ngân hàng thương mại. Đồng thời trong hoạt động tín dụng ngân hàng nhà nước cần nới rộng điều kiện cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ đối với ngân hàng thương mại cổ phần.

Kiến nghị 2: Ngân hàng nhà nước cần ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp. Đồng thời, tạo sự chủ động hơn nữa cho các ngân hàng, đặc biệt là trong giải quyết nợ quá hạn để các ngân hàng yên tâm hoạt động.

Kiến nghị 3: Ngân hàng nhà nước cần tăng cường công tác kiểm tra,g iámsát hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại, bên cạnh các chính sách tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại phát triển hoạt đọng cho vay tín chấp tiêu dùng, ngân hàng nhà nước cũng cần có các biện pháp nhằm tạo sự an toàn trong hoạt động tín dụng tiêu dùng, xử lý nghiêm minh các vi phạm, trái với quy định cho vay của ngân hàng nhà nước.

4.3.3 Kiến nghi độ i vớ i Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

- Hoàn thiện quy trình cấp tín dụng trong cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Các phòng ban cần thống nhất với nhau về quy trình cấp tín dụng, tránh trường hợp mâu thuẫn ý kiến giữa các phòng ban gây mất thời gian, ảnh hưởng đến khách hàng và uy tín của ngân hàng.

- Hoàn thiện các công cụ quản trị rủi ro tín dụng trong cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Hoàn thiện bộ máy quản trị rủi ro tín dụng trong toàn bộ hệ thống ngân hàng.

- VPBank phải đề ra các chiến lược phát triển hợp lý và hiệu quả. Việc phân chia chỉ tiêu bán hàng phải phù hợp với năng lực của nhân viên.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Thường xuyên mở các khóa học đào tạo về nghiệp vụ lồng ghép với giáo dục đạo đức cho nhân viên tín dụng.

- Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ để ngăn ngừa kịp thời những sai sót trong quá trình thẩm định.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Trong Chương 4 tác giả đã đưa ra một số giải pháp đối với ngân hàng nhằm tăng quy mô và tăng chất lượng tín dụng cho ngân hàng nói chung và trong lĩnh vực cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ nói riêng. Bên cạnh đó, đưa ra những kiến nghị với Chính phủ và các bộ ngành, Ngân hàng Nhà nước, VPBank hoàn thiện hơn môi trường kinh doanh để VPBank Trung Hòa Nhân Chính thành công hơn nữa trong công tác phát triên hoạt động tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ của mình.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

KẾT LUẬN

Trên cơ sở vận dụng phương pháp nghiên cứu kết hợp giữa lý luận và thực tiễn, đối chiếu với mục đích nghiên cứu , luận văn đã khái quát hóa những căn cứ khoa học, đưa ra những giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa vả nhỏ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính, đây là một trong các vấn đề cấp thiết cần phải được tập chung nghiên cứu và đề ra những giải pháp thích hợp để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Đề tài *"Phát triển cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng –chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính""*được nghiên cứu đã tập trung làm sáng tỏ một số nội dung cơ bản sau:

Thứ nhất, nhưng vấn đề lý luận cơ bản về ngân hàng thương mại , nghiệp vụ hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ nói riêng của ngân hàng thương mại.

Thứ hai, phân tích thực trạng phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính và chỉ ra các ưu, nhược điểm của hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, cũng như làm rõ các nguyên nhân dẫn đến thực trạng đó.

Thứ ba, trên cơ sở lý luận và thực tiễn được làm rõ, đề xuất hệ thống gồm 3 nhóm giải pháp cụ thể và 3 nhóm kiến nghị với Nhà nước , Ngân hàng Nhà nước , Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng nhằm phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏtại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính.

Mặc dù tác giả của luận văn đã có nhiều cố gắng để đạt kết quả nghiên cứu, được vận dụng vào thực tiễn hoạt động song cũng không thể tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các nhà khoa học, các nhà quản lý, những bạn đọc quan tâm đến chủ đề này để luận văn tiếp tục được hoàn thiện hơn./.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Võ Thị Thúy An, 2009. *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại.* Hà Nội: Nhà xuất bản tài chính.
2. Mai Văn Bạn, 2010. *Nghiệp vụ ngân hàng.* Hà Nội: Nhà Xuất bản Đại Học Kinh Doanh và Côngnghệ.
3. Lê Văn Cử, 2013. *Giải pháp phát triển tín dụng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phát triển Thành Phố Hồ Chí Minh – Chi nhánh Thăng Long*. Luận văn thạc sĩ kinh tế. Học Viện Ngân Hàng.
4. Đinh văn Hải, 2014. *Giáo trình kinh tế phát triển*. Hà Nội: Nhà xuất bản tài chính.
5. Nguyễn Thị Hoàn, 2011. *Phát triển tín dụng đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hà Tây*. Luận văn thạc sĩ kinh tế. Đại học Kinh tế Quốc Dân.
6. Huỳnh Thu Hiền, 2012. *Giải pháp hạn chế rủi ro tín dụng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh ngân hàng thương mại tại Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Quảng Ngãi.* Luận văn thạc sĩ kinh tế. Đại học Kinh tế Đà Nẵng.
7. Nguyễn Thị Lam, 2009. *Phát triển cho vay tín chấp, không tài sản đảm bảo: Thực trạng và giải pháp tại chi nhánh ngân hàng thương mại cổ phần ngoài quốc doanh VPBank 97 Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.* Luận văn thạc sỹ. Học viện Tài Chính.
8. Đoàn Thế Mạnh, 2013. *Cho vay tín chấp tại chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Quảng Ninh- Thực trạng và giải pháp.* Luận văn thạc sĩ kinh tế. Đại học Ngoại Thương
9. Nguyễn Thị Nga, 2014. *Chất lượng cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Thăng Long.* Luận văn thạc sĩ kinh tế. Đại học quốc gia Hà Nội

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

10. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính, 2012-2015. *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm.* Hà Nội.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

11. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) Chi nhánh Trần Thái Tông, 2012-2015. *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm.* Hà Nội.

12. Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SHB) Chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính, 2012-2015. *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm.* Hà Nội.

13. Peter S.Rose, 2004. *Quản trị ngân hàng thương mại*.Hà Nội: Nhà xuất bản Tài Chính.

14. Võ Đức Toàn, 2012. *Tín dụng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng thương mại cổ phần trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh* . Luận văn tiến sĩ kinh tế. Đại học Ngân Hàng TP Hồ Chí Minh.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

PHỤ LỤC 01: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chúng tôi xin trân trọng cám ơn Quý Khách đã dành thời gian để đánh giá chất lượng dịch vụ của VPBank.Những góp ý của Quý khách sẽ giúp ngân hàng chúng tôi nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của Quý khách ngày càng tốt hơn.

2. Thông tin khách hàng

☐ Cá nhân ☐ Doanh nghiệp

Họ và tên:

Quý khách vui lòng cung cấp tối thiểu 1 trong 3 thông tin bên dưới

-Số điện thoại:……

-Địa chỉ email: ……..

-Địa chỉ liên hệ: ……

2. **Phần nội dung khảo sát**

Sau khi sử dụng dịch vụ vay tín chấp của VPBank Trung Hòa Nhân Chính quý khách có những đánh giá gì?

Câu hỏi đánh giá	**Rất hài lòng**	**Hài lòng**	**Bình thường**	**Chưa hài lòng**
I. Khi quý khách sử dụng dịch vụ tín chấp doanh nghiệp của VPBank quý khách đánh giá thế nào?				
Hồ sơ thủ tục	☐	☐	☐	☐
Mức lãi suất	☐	☐	☐	☐
Hạn mức cho vay	☐	☐	☐	☐

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thời gian thẩm định	□	□	□	□
Các chương trình ưu đãi của VPbank	□	□	□	□

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

II. Đánh giá chung của quý khách về chi nhánh Vpbank THNC				
Chất lượng dịch vụ của ngân hàng	□	□	□	□
Ngân hàng luôn thực hiện đúng những gì cam kết, giới thiệu ?	□	□	□	□
Nhân viên tín dụng ngân hàng có nghiệp vu tốt và đạo đức nghề nghiệp tốt.	□	□	□	□
Các chính sách khách hàng	□	□	□	□
Uy tín thương hiệu	□	□	□	□

3. **Phần phỏng vấn chuyên sâu**

Quý Khách mong muốn chi nhánh cải thiện điều gì quá trình hỗ trợ cấp tín dụng cho khách hàng?

……

Quý khách hài lòng nhất với chi nhánh ở điều gì trong quá trình vay?

……

Quý khách có muốn giới thiệu bạn bè vay hình thức tín chấp tại VPBank không? Và tại sao?

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

.....

Xin chân thành cám ơn sự hỗ trợ của Quý khách!

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

PHỤ LỤC 02: MẪU PHIẾU KHẢO SÁT CÁN BỘ TÍN DỤNG ***Xin chào các anh/chị!***

Tôi đang thực hiện một cuộc khảo sát điều tra để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài "Phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính " từ đó đưa ra những giải pháp để phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp SME, tôi rất mong sự hợp tác trả lời Phiếu khảo sát này của anh/chị.

1. **Thông tin cán bộ Họ và tên:**

Quý khách vui lòng cung cấp tối thiểu 1 trong 3 thông tin bên dưới

-Số điện thoại:…….

-Địa chỉ email: ……

-Địa chỉ liên hệ: ……..

2. **Phần nội dung khảo sát**

Câu hỏi khảo sát	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Không ý kiến	Không đồng ý
1. Quan điểm của anh/chị về ý kiến: Trong giai đoạn hiện nay lĩnh vực vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ đang được các ngân hàng tập trung phát triển?	□	□	□	□
3. Nguyên nhân mà hoạt động này chưa phát triển mạnh				
Do thương hiệu VPBank chưa có sức hút	□	□	□	□
Chất lượng dịch vụ chưa tốt	□	□	□	□

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Do sản phẩm không đa dạng	□	□	□	□
4. Để phát triển cho vay tín				

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

chấp doanh nghiệp SME Anh/ Chị mong muốn VPBank hỗ trợ những gì ?	
4. Anh chị có sáng kiến nào để phát triển hoạt động cho vay tín chấp doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh?	

Xin chân thành cám ơn sự hỗ trợ của anh/chị!

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

PHỤ LỤC 03 : Danh sách câu hỏi phỏng vấn chuyên gia.

1. Anh/ Chị vui lòng cho biết chi nhánh có định hướng thế nào việc phát triển các sản phẩm cho vay tín chấp Khách hàng Doanh nghiệp Vừa và Nhỏ?

2. Chi nhánh Trung Hòa nhân chính đang có lợi thế gì khi phát triển các sản phẩm cho vay tín chấp Khách hàng Doanh nghiệp Vừa và Nhỏ?

3. Anh/ Chị hãy nhận xét những hạn chế của chi nhánh giai đoạn phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ?

4. Anh/ Chị có giải pháp gì để phát triển hoạt động cho vay tín chấp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ áp dụng cho chi nhánh Trung Hòa Nhân Chính?

5. Anh/ Chị có đồng ý với giải pháp thành lập đội hỗ trợ riêng cho đối tượng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại chi nhánh?

6. Anh/ Chị cho biết kế hoạch tuyển dụng và điều chuyển nhân sự năm nay có biến động nhiều không?

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

PHỤ LỤC 04: Danh sách nhân viên khảo sát

STT	TÊN	CHỨC DANH
1	Luyện Thanh Trường	Trưởng bộ phận Micro SME
2	Nguyễn Tiến Minh	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
3	Trần Trọng Hưởng	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
4	Trần Thị Vân Anh	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
5	Bùi Hải Âu	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
6	Bùi Đăng Nam	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
7	Trần Quốc Hưng	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
8	Nguyễn Thị Như Hoa	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
9	Trần Thị Lan	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
10	Nguyễn Thị Hồng	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
11	Trần Kim Cương	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp siêu nhỏ
12	Lê Thị Minh Nguyệt	Trưởng bộ phận Small SME
13	Nguyễn Hữu Phong	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
14	Lê Anh Tuấn	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
15	Lê Đức Anh	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
16	Bùi Văn Dũng	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
17	Bùi Văn Phong	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
18	Lê Thái Hoàn	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
19	Nguyễn Thị Minh Nga	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ
20	Pham Lê Minh	Cán bộ tín dụng doanh nghiệp nhỏ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com